

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA FINANČÍ

Finanční přínosy privátního bankovníctví

Financial benefits of the private banking

Student: Bc. Martina Lacinová

Vedoucí diplomové práce: Ing. Dana Forišková, Ph.D.

Ostrava 2009

Zadání diplomové práce

Student:

Bc. Martina Lacinová

Studijní program:

N6202 Hospodářská politika a správa

Studijní obor:

6202T010 Finance

Specializace:

00 Finance

Téma:

Finanční přínosy privátního bankovníctví
Financial benefits of the private banking

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Charakteristika privátního bankovníctví a nabízených služeb
 3. Hodnocení a trendy vývoje privátního bankovníctví v České republice a zahraničí
 4. Finanční přínosy služeb privátního bankovníctví pro klienta a banku
 5. Zhodnocení dosažených výsledků
 6. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

HEFFERNAN, Shelagh. Modern banking. 3rd printing. London: John Wiley & Sons Inc., 2006. 716 s. ISBN 978-0-470-09500-3.

KALABIS, Zbyněk. Bankovní služby v praxi. 1. vyd. Brno: Computer Press, a.s., 2005. 148 s. ISBN 80-251-0882-1.

REVENDA, Zbyněk. Peněžní ekonomie a bankovníctví. 4. vyd. Praha: Management Press, 2005. 627 s. ISBN 80-7261-132-1.

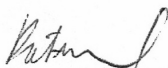
Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.


Vedoucí diplomové práce: **Ing. Dana Forišková, Ph.D.**

Datum zadání: 21.11.2008

Datum odevzdání: 30.04.2009




Ing. Iveta Ratmanová, Ph.D.
vedoucí katedry


prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

„Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou práci včetně příloh vypracovala samostatně pod vedením Ing. Dany Foriškové, Ph.D. K práci jsem použila literatury a pramenů, uvedených v seznamu použité literatury.“

V Ostravě dne 30. dubna 2009

.....

Obsah

| | |
|--|-----------|
| 1 Úvod | 6 |
| 2 Charakteristika privátního bankovníctví a nabízených služeb | 7 |
| 2.1 Banky a bankovní systém | 7 |
| 2.1.1 Bankovní systém..... | 7 |
| 2.1.2 Charakteristika obchodních bank | 8 |
| 2.1.3 Členění obchodních bank | 8 |
| 2.1.4 Cíle bankovního podnikání | 9 |
| 2.1.5 Současné vývojové trendy v bankovníctví..... | 10 |
| 2.2 Charakteristika bankovních produktů..... | 12 |
| 2.2.1 Členění bankovních produktů..... | 12 |
| 2.2.2 Cena bankovních produktů..... | 14 |
| 2.2.3 Hodnocení kvality bankovních služeb | 14 |
| 2.3 Charakteristika privátního bankovníctví..... | 16 |
| 2.3.1 Principy privátního bankovníctví | 16 |
| 2.3.2 Role privátního bankéře | 17 |
| 2.3.3 Druhy privátního bankovníctví..... | 18 |
| 2.4 Investování a investiční nástroje | 19 |
| 2.4.1 Právní úprava investování a ochrana investorů na finančním trhu..... | 19 |
| 2.4.2 Faktory ovlivňující volbu investic | 20 |
| 2.4.3 Základní rozdělení a druhy investic..... | 23 |
| 3 Hodnocení a trendy vývoje privátního bankovníctví v České republice a zahraničí | 28 |
| 3.1 Historie a vývoj privátního bankovníctví | 28 |
| 3.2 Zdroje bohatství a způsoby nakládání s ním..... | 29 |
| 3.3 Situace na finančních trzích | 30 |
| 3.4 Charakteristika privátního bankovníctví v České republice a v zahraničí | 32 |
| 4 Finanční přínosy služeb privátního bankovníctví pro klienta a banku | 35 |
| 4.1 Metodologie finanční analýzy banky | 35 |
| 4.1.1 Ukazatele struktury bilance | 35 |
| 4.1.2 Ukazatele bankovní likvidity..... | 36 |
| 4.1.3 Ukazatele bankovní rentability..... | 37 |
| 4.1.4 Ukazatele produktivity..... | 38 |
| 4.1.5 Ukazatele kvality bankovních aktiv..... | 38 |
| 4.1.6 Ukazatel nákladové intenzity | 39 |
| 4.1.7 Mzdové náklady na zaměstnance | 39 |
| 4.2 Finanční analýza vybraných bank | 39 |
| 4.2.1 Finanční analýza Raiffeisenbank, a. s. | 41 |
| 4.2.2 Finanční analýza Sal Oppenheim jr. & Cie (Rakousko) AG | 46 |
| 4.3 Mystery shopping privátního bankovníctví..... | 51 |
| 4.3.1 Použitá metodika mystery shoppingu | 52 |
| 4.3.2 Privátní bankovníctví České spořitelny, a. s. | 54 |
| 4.3.3 Privátní bankovníctví ČSOB, a. s. | 62 |
| 4.3.4 Privátní bankovníctví Komerční banky, a. s. | 68 |
| 5 Zhodnocení dosažených výsledků | 76 |
| 5.1 Zhodnocení služeb privátního bankovníctví z pohledu banky | 76 |
| 5.1.1 Srovnání výsledků finanční analýzy vybraných bank | 76 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 5.1.2 | Shrnutí výsledků finanční analýzy a přínosů privátního bankovníctví pro banku..... | 79 |
| 5.2 | Zhodnocení služeb privátního bankovníctví z pohledu klienta | 80 |
| 5.2.1 | Zhodnocení výsledků provedeného mystery shoppingu u jednotlivých bank | 80 |
| 5.2.2 | Shrnutí výsledků mystery shoppingu a přínosů služeb privátního bankovníctví pro klienta..... | 83 |
| 6 | Závěr | 86 |
| Seznam použité literatury | | |
| Seznam zkratk | | |
| Prohlášení o využití výsledků diplomové práce | | |
| Seznam příloh | | |

1 Úvod

Privátní bankovníctví zaznamenalo v posledních letech výrazný rozvoj nejen na českém trhu, ale také v zahraničí. Zvýšil se počet movitých lidí, kteří ať už z časových důvodů nebo z nedostatku potřebných znalostí a zkušeností svěřují své prostředky do správy banky. V České republice poskytují služby privátního bankovníctví téměř všechny banky. Po vstupu České republiky do Evropské unie zde začaly zřizovat své pobočky také zahraniční privátní banky.

Cílem diplomové práce bude zhodnocení finančních přínosů služeb privátního bankovníctví, které bude provedeno na základě finanční analýzy univerzální banky a privátní banky. Z pohledu klienta bude zhodnoceno privátního bankovníctví na základě mystery shoppingu privátního bankovníctví u tří vybraných bank.

V rámci hodnocení z pohledu banky bude provedena finanční analýza jednak univerzální banky, která služby privátního bankovníctví poskytuje v rámci komplexnosti poskytovaných služeb a dále privátní banky, která se orientuje pouze na poskytování služeb privátního bankovníctví. Vypočtené hodnoty jednotlivých ukazatelů budou dále porovnány a vyhodnoceny.

Druhá kapitola bude obsahovat vymezení bank a bankovního systému, charakteristiku bankovních produktů, vymezení základních principů privátního bankovníctví, investování a charakteristiku investičních nástrojů.

Ve třetí kapitole bude popsána historie privátního bankovníctví a jeho fungování v České republice. Bude provedeno srovnání se službami privátního bankovníctví v zahraničí.

Čtvrtá kapitola bude rozdělena na dvě hlavní části. První část bude věnována finanční analýze vybraných bank. Druhá část bude obsahovat výsledky provedeného mystery shoppingu privátního bankovníctví u vybraných bank.

Pátá kapitola bude zaměřena na zhodnocení výsledků finanční analýzy u vybraných bank, a také na zhodnocení výsledků mystery shoppingu privátního bankovníctví. Služby privátního bankovníctví budou tedy zhodnoceny jak z pohledu banky, tak z pohledu klienta. Budou uvedeny přínosy těchto služeb pro banku i klienta a bude poukázáno na případné nedostatky.

2 Charakteristika privátního bankovníctví a nabízených služeb

Veškeré produkty a služby poskytované bankami vychází z prostředí, ve kterém banka působí. Činnost bank, tedy i nabídka bankovních produktů a služeb, je ovlivněna uspořádáním bankovního systému, typem jejího zaměření, její velikostí a cíli, které sleduje.

2.1 Banky a bankovní systém

2.1.1 Bankovní systém

Bankovní systém tvoří centrální banka a souhrn bank působících v dané zemi, jejich vzájemné vztahy a také jejich vztahy k okolí, především k podnikatelskému sektoru, domácnostem, státu a zahraničí. Bankovní systém může být uspořádán na různých principech, nejčastěji se uvádí členění na jednostupňový a dvoustupňový bankovní systém a dále na univerzální a oddělený bankovní systém.

V rámci *jednostupňového bankovního systému* jsou veškeré bankovní činnosti prováděny komerčními bankami, které plní zároveň i funkce centrální banky. Naproti tomu *dvoustupňový bankovní systém* je založen na institucionálním oddělení makroekonomické funkce, kterou zabezpečuje centrální banka a dále na oddělení mikroekonomické funkce, kterou zabezpečují jednotlivé komerční banky. Hlavním cílem centrální banky v dvoustupňovém bankovním systému je zabezpečování měnové (popř. cenové) stability, komerční banky naproti tomu provádí svou činnost na ziskovém principu a jejich hlavní cíle jsou zprostředkování pohybu kapitálu.

V *univerzálním bankovním systému* mohou banky poskytovat celou paletu bankovních produktů, tedy jednak klasické produkty komerčního bankovníctví (přijímání vkladů, poskytování úvěrů, zprostředkování platebního styku apod.) a kromě toho mohou nabízet také produkty investičního bankovníctví (emisní obchody, obchody s cennými papíry apod.). Opakem je *oddělený bankovní systém*, v němž je komerční a investiční bankovníctví institucionálně odděleno.¹

Bankovní systém v České republice je založen na principu dvoustupňového univerzálního bankovníctví s existencí specializovaných bank. Základní složkou systému jsou univerzální banky, mezi specializované banky lze zařadit především stavební

¹ REVENDA, Z. Peněžní ekonomie a bankovníctví. 4. vyd. Praha: Management Press, 2005, str. 113-114

spořitelny, hypoteční banky a některými dalšími specializovanými bankami (Konsolidační banka, Česká exportní banka, Českomoravská záruční a rozvojová banka).

2.1.2 Charakteristika obchodních bank

Jedním z nejvýznamnějších finančních zprostředkovatelů v každé tržní ekonomice jsou obchodní banky. *Z právního hlediska*² je banka vymezena jako právnická osoba se sídlem v České republice, založená jako akciová společnost, která přijímá vklady od veřejnosti a poskytuje úvěry a která k výkonu těchto činností má bankovní licenci. Kromě uvedených činností může banka vykonávat i další činnosti, pokud je má povoleny v licenci. Těmito činnostmi může být např.:

- investování do cenných papírů na vlastní účet,
- finanční pronájem,
- platební styk a zúčtování,
- vydávání a správa platebních prostředků, např. platebních karet a cestovních šeků,
- poskytování záruk,
- otevírání akreditivů,
- finanční makléřství,
- směnářská činnost,
- další.

Z funkčního hlediska bývá banka obvykle charakterizována jako druh finančního zprostředkovatele, jehož hlavní činností je zprostředkování pohybu finančních prostředků mezi jednotlivými ekonomickými subjekty.

2.1.3 Členění obchodních bank

V tržních ekonomikách banky vystupují v různých podobách, liší se zejména činnostmi, vlastnickou formou, velikostí, atd. Podle vlastnických forem se banky člení na:³

- státní, sledují zájmy státu, poskytují zpravidla zvláštní služby,
- družstevní, sledují zájmy členů družstevní banky, jsou většinou menšího rozsahu, mají lokální význam,
- soukromé, sledují tržně-ekonomické podnikatelské cíle, nejčastěji jsou ve formě akciové společnosti.

² Viz Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách.

³ PETRJÁNOŠOVÁ, B. Bankovní management, Masarykova univerzita v Brně, 2005, str. 7.

Podle zaměření činnosti rozlišujeme banky:

- univerzální, vykonávají zpravidla všechny druhy bankovních činností, které povoluje zákon,
- specializované, vykonávají některé vybrané druhy bankovních činností, například banky akceptační, clearingové, depozitní, devizové, eskontní hypoteční, záruční, atd.

Podle velikosti a rozsahu bankovní sítě rozlišujeme banky:

- celostátního významu, velké banky se sítí poboček a po celém území státu, některé i za hranicemi státu,
- lokálního charakteru, malé banky místního významu, na území města, regionu nebo části státu.

2.1.4 Cíle bankovního podnikání

Podle typu banky existují různé cíle bankovního podnikání, přičemž podobně jako jiné podnikatelské subjekty, nesledují banky pouze jediný cíl, ale určitý „balík“ cílů. Jednotlivé cíle jsou ve vzájemném vztahu a jejich význam se může během času měnit. Mezi hlavní cíle bank lze zařadit:⁴

- maximalizace zisku,
- uspokojování potřeb bankovní klientely
- podpora podnikatelských aktivit v určitých oblastech nebo pro vybraný okruh klientely
- zajištění bankovní likvidity a optimalizace rizika bankovního podnikání.

Nejčastějším cílem bankovního podnikání je dosažení zisku, což je předpokladem zajištění stabilní pozice banky na trhu. Nemusí však nutně jít o maximalizaci zisku v daném okamžiku. Většinou se velikost zisku odvíjí od požadavku konkurenceschopnosti a respektuje dlouhodobější perspektivu banky. Vedle cíle dosažení zisku stojí cíl bankovní stability. Bankovní stabilitu lze chápat jako určitou jistotu pro bankovního klienta i vlastníka banky. Tato jistota má u bank velký význam, protože v případě pochybností má cíl stability prioritu v porovnání s cílem dosažení zisku. K nejdůležitějším cílům v oblasti jistoty bankovního podnikání patří:

- zajištění platební schopnosti banky,
- zajištění dostatečné báze vlastního kapitálu,
- řízení a omezení rizika,

⁴ PETRJÁNOŠOVÁ, B. Bankovníctví II, Masarykova univerzita v Brně, 2000. str. 72

- řízení struktury bankovní bilance.

Tato jistota v oblasti bankovního podnikání je však vždy spojena s vynakládáním velkého množství finančních prostředků. Úkolem managementu je pak najít optimální poměr mezi cílem dosažení zisku a dosažením bankovní stability. Bankovní management lze v této souvislosti, především u soukromých, výrazně tržně orientovaných bank definovat jako řízení obchodních aktivit banky, zaměřené na dosažení zisku. Respektovány jsou také další cíle, na prvním místě cíl jistoty. U menších bank lokálního významu nebo například družstevních bank mohou do popředí vystupovat i jiné cíle, jako například podpora rozvoje určitých oblastí a aktivit.

Banka vždy působí v určitém ekonomickém prostředí, které podléhá změnám, které banka nemůže ovlivnit. Je tedy třeba vzít v úvahu rizika, které banka při své činnosti podstupuje. Může jít o tyto *bankovní rizika*:⁵

- úvěrové riziko – lze vyjádřit jako pravděpodobnost, že úvěr nebo investice nebude splacena podle původní dohody, toto riziko se týká i ztráty jistiny,
- riziko likvidity – měřeno pravděpodobností, že banka nebude mít přiměřené toky hotovosti na uspokojení potřeby hotovosti,
- riziko úrokové sazby – vyjadřuje riziko, že změna úrokových sazeb negativně ovlivní čistý zisk nebo hodnotu banky,
- kurzové riziko – které představuje pravděpodobnost, že změna směnných kurzů negativně ovlivní čistý zisk nebo hodnotu banky,
- provozní riziko – je pravděpodobnost, že vysoké náklady banky negativně ovlivní čistý zisk nebo hodnotu banky,
- tržně-konkurenční riziko – je riziko, že banka nebude schopná konkurence na trhu z hlediska služeb nebo úrokových sazeb,
- další rizika.

Neúspěchy bank jsou obecně pro společnost vždy velmi nákladné. Vzhledem k rozsahu a závažnosti uvedených rizik podléhají banky bankovní regulaci a dohledu.

2.1.5 Současné vývojové trendy v bankovníctví

Sektor bankovníctví prochází v poslední době dynamickými změnami. Za nejvýznamnější faktory, které determinují vývoj v oblasti bankovníctví lze považovat⁶:

⁵ http://www.ceed.cz/bankovnictvi/718bankovni_rizika_a_zakladni_principy_jejich_rizeni.htm

⁶ REVENDA, Z. Peněžní ekonomie a bankovníctví. 4. vyd. Praha: Management Press, 2005, str. 111.

- větší orientace na svobodný trh, což se projevuje v zesílení konkurence obecně i mezi bankami, přispívá k tomu také propojování jednotlivých národních trhů;
- nárůst volatility ekonomických veličin, a tedy i vyšší riziko pro účastníky bankovního sektoru;
- technické a technologické inovace, které zásadním způsobem změnily jak řadu bankovních produktů, tak i samotné fungování bank.

Hlavní vývojové trendy v bankovníctví a na finančních trzích vůbec, jsou tedy následující.⁷

- 1) Restrukturalizace bank a finančních institucí, která se projevuje především v jejich konsolidaci, vytvářením tzv. finančních supermarketů, které nabízejí širokou paletu finančních produktů a ve zvýšeném tlaku na úsporu nákladů.
- 2) Sekuritizace, což je nová forma dluhového financování, při které dochází ke zvětšování objemu alokovaných prostředků prostřednictvím cenných papírů. Význam alokace prostřednictvím tradičních úvěrových smluv se postupně snižuje.
- 3) Finanční inovace, mezi které patří zejména finanční deriváty a obchody s nimi, automatizace bankovních operací apod.
- 4) Internacionalizace finančních trhů, což je dlouhodobý proces srůstání jednotlivých národních trhů v globální finanční trh.
- 5) Institucionalizace, která poukazuje především na vzrůstající význam institucionálních investorů na světových finančních trzích.
- 6) Integrace finančních trhů, která byla umožněna rozvojem telekomunikační technologie a projevuje se cenovým propojením jednotlivých segmentů finančních trhů.
- 7) Intelktualizace, která znamená, že rozhodujícím faktorem úspěchu klienta již není množství kapitálu nebo práce, ale vědomosti, informace a znalosti.
- 8) Reforma burzovních systémů, jejíž hlavním projevem je rychlé zanikání klasického obchodování na parketu a vytváření elektronického typu burz. Rovněž se projevuje centralizací burzovních systémů, zakládáním burz pro finanční deriváty a globalizací burzovního obchodování.

⁷ REVENDA, Z. Peněžní ekonomie a bankovníctví. 4. vyd. Praha: Management Press, 2005, str. 112.

2.2 Charakteristika bankovních produktů

Jako bankovní produkty se označují jednotlivé služby, které mohou banky svým klientům samostatně nabízet a obvykle za úplatu provádět. V současné době banky nabízejí širokou paletu bankovních produktů, které neustále různým způsobem modifikují a vyvíjejí. Společnými rysy bankovních produktů je nemateriální charakter, dualismus a vzájemná propojenost a podmíněnost.⁸

Pro hodnotu bankovního produktu jsou obvykle rozhodující nemateriální faktory, vliv materiální části je zanedbatelný a má pouze podpůrný efekt. Bankovní produkty jsou abstraktní, velmi často se proto pro prodej používá reklama. Dualismus představuje spojení hodnotové a věcné stránky produktu. Hodnotová stránka je dána finančním objemem produktu, věcnou stránku lze vyjádřit počtem jednotlivých produktů (např. počet bankovních převodů). Bankovní produkty jsou mezi sebou velmi často propojené. Tato propojenost je mnohdy uplatňována vědomě s cílem nabídnout klientovi lepší služby (např. automatické ukládání zůstatků na běžném účtu do výnosnějších forem, pokud stav na účtu přesáhne dohodnutou výši).

Produktová politika, tvorba nových produktů a jejich inovace je pro banku nákladově náročná a přináší obvykle konkurenční výhodu jen na relativně krátký čas. Banka musí proto umět pružně reagovat na změny chování konkurence, na potřeby klientů i změnu stavu produktů v jejich životním cyklu.

2.2.1 Členění bankovních produktů

Členění bankovních produktů je zejména vzhledem k jejich rozmanitosti poměrně obtížné. Jedním z přístupů pro členění bankovních produktů je **klasický přístup**. Ten rozděluje bankovní produkty na aktivní, pasivní a neutrální.⁹

Aktivní bankovní obchody jsou zachyceny na straně aktiv bilance banky, banka zde vystupuje jako věřitel a vznikají jí pohledávky nebo určitá vlastnická práva (např. poskytování úvěrů, nákup dluhových cenných papírů).

Pasivní bankovní obchody jsou zachyceny na straně pasiv bilance banky, banka při nich vystupuje v pozici dlužníka. Banka pomocí těchto obchodů získává cizí zdroje (např. příjem vkladů, emise vlastních dluhopisů).

⁸ REVENDA, Z. Peněžní ekonomie a bankovníctví. 4. vyd. Praha: Management Press, 2005. str. 132.

⁹ http://www.ceed.cz/bankovnictvi/706klasicky_pristup_cleneni_bankovnich_produkту%20.htm

Neutrální bankovní obchody se neobjevují v bilanci banky, ovlivňují však strukturu bankovní bilance. Jedná se o produkty platebního styku, devizové operace, služby správy a poradenství apod.

Bankovní produkty lze členit také dle **moderního pojetí**, které systematizuje produkty primárně z pohledu banky a podstatou je bilanční odraz daného produktu. Protože se banky orientují na potřeby svých klientů, přizpůsobují tomu svou činnost a tomuto cíli přizpůsobily také systematizaci svých produktů. Bankovní produkty se tedy dle moderního pojetí člení z hlediska účelu, jaký plní daný produkt pro klienta banky. Bankovní produkty se dle moderního pojetí člení na:¹⁰

- *bankovní finančně úvěrové produkty* – umožňují klientům získat finanční prostředky od banky, patří sem např. kontokorentní, eskontní, hypoteční, spotřebitelský, akceptační úvěr, bankovní záruky;
- *depozitní bankovní produkty* – umožňují uložení prostředků do banky, do této skupiny lze zařadit vklady na viděnou, termínované vklady, úsporné vklady aj.;
- *platebně zúčtovací bankovní produkty* – slouží k provádění platebního a zúčtovacího styku prostřednictvím banky, jedná se např. o příkazy k úhradě a inkasu, šeky, platební karty, platební prostředky elektronického bankovníctví;
- *produkty investičního bankovníctví* – umožňují klientům finanční investování, získávání zdrojů nebo zajištění prostřednictvím nástrojů peněžního a kapitálového trhu, dále služby spojené s úschovou a správou investičních nástrojů, poradenské služby apod.;
- *pokladní a směnárenské produkty* – slouží k provádění transakcí s hotovými penězi a také umožňují směnu hotových peněz z jedné měny do druhé.

Velmi často jsou bankovní produkty členěny také dle **klientské segmentace** na:

- *retailové produkty* – většinou se týkají relativně menších finančních částek, ale velkého počtu transakcí;
- *wholesalové produkty* – jsou spojeny s většími částkami a často mají mnohem individuálnější povahu.

Uvedené rozlišování bankovních produktů je důležité z hlediska banky kvůli nastavení parametrů produktů v obou skupinách, včetně postupů při jejich poskytování a zpracování.

¹⁰ REVENDA, Z. Peněžní ekonomie a bankovníctví. 4. vyd. Praha: Management Press, 2005. str. 133.

2.2.2 Cena bankovních produktů

Cenová politika je pro banku zásadním metodickým a rozhodovacím procesem, který vyjadřuje její nákladovost a ovlivňuje jak její rentabilitu, tak i postavení na trhu ve vztahu ke konkurenci. Cenová politika banky zahrnuje veškerá rozhodnutí, která se týkají ceny stávajících i nově zaváděných bankovních produktů.

Hlavním cílem cenové politiky je především dosažení dostatečné rentability banky, dále jím může být udržení nebo zlepšení konkurenčního postavení na bankovním trhu, schopnost generovat zisk či hradit náklady banky.

Cena bankovních služeb je ovlivněna rizikovostí (bonitou klienta, kvalitou ručení apod.), objemem (výší úvěru, výší záruky apod.), jednotlivým produktem (např. položka platebního styku), hodnotou výsledku (např. procentní podíl obchodu s cennými papíry) nebo délkou času produktu (splatnost úvěru, poradenství, konzultace apod.).

Mezi základní formy cen bankovních produktů lze zařadit *úrok* (cena za zapůjčení peněz), *provize*, *odměny a prémie* (pokud banka na sebe přebírá určité riziko), *přímé poplatky* (lze je přiřadit konkrétním produktům) nebo *nepřímé poplatky* (jsou obvykle skryty v jiné ceně).¹¹

2.2.3 Hodnocení kvality bankovních služeb

Kvalitu bankovních služeb lze zjišťovat několika metodami. Jednou z nich je tzv. **mystery shopping**¹². Mystery shopping je dlouhodobě prověřenou výzkumnou technikou, používanou řadou komerčních i nekomerčních institucí.

Účelem projektů mystery shopping, je zejména vyhodnotit úroveň služeb poskytovaných zákazníkům a v návaznosti na to iniciovat zkvalitnění těchto služeb. I přesto, že v řadě případů je možné získat hodnocení kvality poskytovaných služeb např. přímým dotazováním zákazníků, existuje celá řada situací, kdy relevantní informace lze získat pouze pomocí techniky mystery shopping.

Pozorovatelé při mystery shoppingu vystupují v roli zákazníků. Podle předem vypracovaného scénáře monitorují obchodní, komunikační a vyjednávací dovednosti osob na jednotlivých pozicích klientovy společnosti, pozorují úroveň prostředí a plní další specifické úkoly. Ihned po ukončení provedou podrobný záznam. Výzkum může probíhat s časovým odstupem v několika fázích s porovnáním účinnosti nápravných kroků. Mystery shopping se tak stává trvalým nástrojem zvyšování kvality.

¹¹ PETRJÁNOŠOVÁ, B. Bankovníctví II, Masarykova univerzita v Brně, 2000. str. 59

¹² <http://www.mystery-shopping.cz/>

Přestože si u tajného nákupu představíme v první řadě obchod, není využití této techniky ani zdaleka omezeno pouze na obchody a jejich řetězce. Stejně tak se používá ve všech dalších situacích, kdy dochází k interakci mezi personálem a klientem. Tak se například realizuje tajný nákup v nejrůznějších oborech, jako jsou prodej a servis automobilů, pohostinské služby a hotelnictví, obchodování s nemovitostmi, bankovníctví a finanční služby, čerpací stanice, zábavní podniky, sportovní areály, turistické aktivity, doručovací služby, dopravní podniky, zdravotnictví, distribuční společnosti apod. Zvláště zajímavá je technika tajného nákupu pro podniky, které mají větší počet poboček po celé zemi, nebo velké komplexy, které mají jednoho majitele. Samostatnou kapitolou je využití metody mystery shopping při odhalování nekalých praktik jako šízení zákazníků, okrádání zaměstnavatele, přebírání úplatků. Cenné informace přináší výrobcům a dovozcům spotřebního zboží, kde sledují práci se značkovým zbožím u jednotlivých prodejců, dodržování dohod, cen atd. V bankovníctví lze mystery shopping využít pro hodnocení kvality poskytovaných služeb, kvality práce jednotlivých bankéřů apod.

Realizace projektu mystery shopping

Projekt má několik fází. Jeho náročnost je dána počtem a dislokací prověřovaných provozů, sledovanými okruhy či použitou technikou. Základní **fáze** jsou:

- příprava projektu – zahrnuje stanovení cíle, scénáře a dotazníku, označení etických zábran, časový harmonogram atd.;
- vlastní tajný nákup – tajní zákazníci navštíví, zatelefonují nebo jiným způsobem (např. poštou, elektronickou poštou) kontaktují podnik, přičemž se chovají dle připraveného scénáře;
- vyhodnocení tajného nákupu – zpracování získaných informací, sestavení tabulek a grafů, určení silných a slabých stránek atd.

Obecné **přínosy mystery shoppingu** pro zadavatele jsou:

- získání objektivních informací o stavu provozu,
- získání podkladů pro efektivní rozvoj pracovníků,
- zvýšení spokojenosti zákazníků,
- zvýšení výkonu firmy,
- zvýšení image společnosti.

2.3 Charakteristika privátního bankovníctví

Privátní bankovníctví většinou představuje vrchol služeb, které banka může klientovi poskytnout a lze ho přirovnat k individuálním službám finančního poradce. Jedná se o poskytování individuálních a komplexních služeb při správě a ochraně finančních aktiv klienta, se zachováním naprosté diskrétnosti. Standardně jde o dlouhodobou správu majetku, při které se neklade hlavní důraz na běžné bankovní služby, ale na služby s přidanou hodnotou, zejména investiční poradenství a optimalizace rizik. Privátní bankovníctví tedy pokrývá veškeré finanční služby pro jednotlivce, od řešení každodenních finančních potřeb, až po specializované investiční poradenství. Vrcholem nabídky privátního bankovníctví bývá majetkové plánování. To zahrnuje plánování investic, komplexní finanční plánování, důchodové, daňové i pozůstalostní plánování. Může rovněž zahrnovat i využití služeb offshore privátního bankovníctví¹³, či specializovaných zahraničních majetkových holdingů a nadací. Služby a produkty jsou klientům poskytovány rychle, efektivně a jednoduše. Aby řešení finančních záležitostí bylo maximálně jednoduché a pohodlné, jsou tyto služby poskytovány prostřednictvím jednoho privátního bankéře, který je klientovi kdykoli k dispozici¹⁴.

2.3.1 Principy privátního bankovníctví

Jádrem privátního bankovníctví je především zdůraznění trvalého vztahu mezi bankou a klientem, individuálního přístupu, diskrétnosti a spolehlivosti.¹⁵

Jedním z hlavních principů privátního bankovníctví je **diskrétnost**. Vždy je kladen maximální důraz na citlivé zacházení se všemi údaji klientů. Mimo jiné bývá diskrétnost služeb zajištěna oddělenou správou klientských dat. Bankovní poradci pro movitou klientelu jsou k dispozici obvykle na větších pobočkách dané banky. Schůzky s klienty probíhají v diskrétním prostředí jejich osobních pracoven nebo přímo u klienta.

Individuální přístup je založen na budování dlouhodobého vztahu s klientem. Každý klient představuje jedinečný souhrn přání a požadavků, který si žádá individuální řešení.

Vzhledem k tomu, že se jedná o vysoce nadstandardní a individualizovanou službu, bývá obvykle vymezen minimální objem finančních prostředků. Tento minimální limit se u jednotlivých bank liší, obvykle se spodní hranice pohybuje od tří do pěti milionů Kč.

¹³ Viz kapitola 2.3.3

¹⁴ <http://www.mesec.cz/clanky/privatni-bankovnictvi-sen-a-skutecnost/>

¹⁵ <http://www.finance.cz/zpravy/finance/150703-nadstandardni-pece-privatni-bankovnictvi-kb/>

Důležitá je nejen výše majetku, ale také způsob nakládání s ním. Služby privátního bankovníctví nejsou určeny pro klienty, kteří sice mají velký objem finančních prostředků, ale zároveň hodně utrácí. Pro ty je dostačující kvalitní vedení účtu a kvalitní úvěrové produkty. Na využívání investičního poradenství jim již nezůstávají volné prostředky. Využívání služeb privátního bankovníctví by pro klienty s nižším objemem finančních prostředků bylo neefektivní a zbytečně drahé, neboť do ceny služeb se promítají náklady na různé analýzy a osobní obsluhu. Klientům s nižším objemem finančních prostředků jsou rovněž schopni zajistit kvalitní obsluhu jednotliví osobní bankéři na pobočkách bank. Privátní bankovníctví je tedy určeno zejména pro movité klienty, kteří vyžadují profesionální přístup a jsou ochotni za něj zaplatit.¹⁶

Klíčovou roli kvalitního privátního bankovníctví hrají privátní bankéři.

2.3.2 Role privátního bankéře

Privátní bankéř musí být především profesionálem v oblasti financí. Měl by mít dobré ekonomické vzdělání, přehled o celém finančním trhu a také o alternativních investičních možnostech. Mezi základní vlastnosti privátního bankéře patří zejména bezúhonnost, zachovávání etických zásad a neustálé sebevzdělávání v oboru. Musí být schopen poskytnout vysoce kvalifikovanou radu kdykoli klient potřebuje. Pravidlem bývá také dlouholetá bankovní praxe. Úspěch privátního bankéře závisí na schopnosti komunikovat s klientem a na vzájemné důvěře mezi ním a klientem. Cílem je získat si klientovu loajalitu. Prvořadým úkolem privátního bankéře je zjistit očekávání klienta a na základě toho mu nabídnout produkt nebo produkty, šité na míru právě jemu. Na základě potřeb, priorit a vztahu klienta k riziku pak bankéř vytváří komplexní investiční strategii. Měl by být připraven vypracovat individuální návrh na zhodnocování finančních prostředků klienta, s ohledem na plánovaný investiční horizont, potřebu likvidity, požadovaný výnos a přijatelné riziko. Nerozhoduje pouze o výši a způsobu, jakým budou klientovy prostředky investovány. Měl by být důvěryhodným partnerem klienta, který o něm ví téměř vše a řeší s ním celou řadu dalších věcí, například oblast umění, nemovitostí, pojištění nebo správu daní.

Často je mezi klientem a bankéřem vybudován silný dlouholetý vztah. Klient obvykle nedává svému privátnímu bankéři konkrétní příkazy, ale vyjadřuje svá přání a potřeby a nechává si poradit. Klient si může vybrat, zda chce rozhodovat sám, nebo spíše delegovat pravomoci na svého privátního bankéře. Ale ani pokud se rozhoduje sám,

¹⁶ <http://www.penize.cz/16288-private-banking-sluzba-nejen-pro-vyvolene>

nebývá role bankéře degradována pouze na vykonavatele nákupů a prodejů akcií, dluhopisů či jiných aktiv. Očekává se od něj pomoc při sestavování investičního portfolia, poskytování informací a podkladových analýz, vítaná jsou rovněž upozornění na nejruznější investiční příležitosti či události, které by mohly mít vliv na klientovy investiční plány nebo strategii.

Privátní bankéř by měl být klientovi k dispozici takřka kdykoliv. Banka má k dispozici komunikační kanály veškerého druhu a záleží na klientovi, který způsob komunikace mu nejvíce vyhovuje. Privátní bankéř to musí respektovat. Osobní jednání nemusí nutně probíhat v kanceláři banky, není výjimkou, že privátní bankéř dojíždí za klientem domů, či se setkávají na jiném místě, které navrhne klient. Především schopnost přizpůsobit se přáním a požadavkům klienta je hlavní výhodou privátního bankovníctví.

Z výše uvedených charakteristik tedy vyplývá, že pro zajištění kvalitních služeb v oblasti privátního bankovníctví by měl mít privátní bankéř na starosti pouze omezený počet klientů. Optimální počet klientů připadajících na jednoho privátního bankéře je však obtížné určit. Odvíjí se to od konkrétních potřeb každého klienta. Někteří klienti se spokojí s komunikací jednou za několik měsíců, jiní vyžadují denní kontakt. Privátní bankéř by měl být vždy klientovi včas k dispozici a poskytnout mu služby v co nejvyšší kvalitě.

2.3.3 Druhy privátního bankovníctví

V rámci privátního bankovníctví hovoříme o tzv. offshore a onshore privátním bankovníctví.¹⁷

Offshore privátní bankovníctví

Představuje mezinárodní bankovníctví. Je určeno pro klienty, kteří chtějí přesunout nebo investovat kapitál do zahraničí. Aktiva jsou tedy ve správě v zahraničí a mohou být spravována i v jiných devizách než je česká koruna. Jde o služby poskytované na mezinárodní úrovni. Důvodem často bývá snaha o diverzifikaci rizika z globálního pohledu, obavy z politických či ekonomických rizik země. Investování do zahraničí také rozšiřuje možnosti investování a je zde možnost využívat širší paletu produktů. Jedná se spíše o dlouhodobé uložení majetku.

Onshore privátní bankovníctví

Aktiva či investice jsou ve správě v České republice. Klíčovou roli hraje dobrá dostupnost poboček privátního bankovníctví, kvalitní péče o klienta, vztah s ním.

¹⁷ <http://www.ct24.cz/vysilani/10116288731-investorsky-magazin/4/?streamtype=WM3>

Využívají se produkty, které nabízí daná země. Aktiva spravovaná onshore bankovníctvím jsou využívána častěji než při offshore bankovníctví. Jedná se o krátkodobější uložení aktiv, prostředky jsou využívány pro místní investice a častěji se s nimi pracuje než v případě offshore bankovníctví.

2.4 Investování a investiční nástroje

2.4.1 Právní úprava investování a ochrana investorů na finančním trhu

Hlavními zákony pro oblast domácího kapitálového trhu je Zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, který upravuje poskytování služeb v oblasti kapitálového trhu a veřejnou nabídku cenných papírů. Zároveň vymezuje základní pojmy jednotlivých subjektů, působících na tuzemském finančním trhu. Dalším právním předpisem je Zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování. Těmito zákony se musí řídit finanční zprostředkovatelé a investoři se sídlem v tuzemsku nebo i se sídlem v zahraničí, pokud na domácím finančním trhu podnikají. Pro investování v zahraničí jsou naopak určující zákony platné v dané zemi, které mohou být od tuzemských odlišné. Tak tomu je v menší míře i v jiných státech Evropské unie. V posledních letech však sílí snaha o sjednocení obsahu těchto zákonů a infrastruktury s konečným cílem vytvořit jednotný evropský finanční trh. Jedním z významných ustanovení je i Směrnice č. 2004/39/ES o trzích s finančními nástroji z 21. dubna 2004 („směrnice MiFID“), která přinesla změny poskytovatelům investičních služeb, zejména v oblasti ochrany klientů, kteří využívají investičních služeb. Směrnice MiFID je v České republice implementována do Zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu.

Smyslem dohledu nad finančním trhem je působit na plynulé fungování finančního trhu, zvýšení spolehlivosti poskytovatelů finančních služeb a v případě, že dojde k selhání některého z nich, omezení negativního dopadu na finanční systém, aby nedošlo k narušení jeho fungování jako celku. Dohled je zaměřen zejména na kontrolu dodržování zákonů účastníky finančního trhu, dodržování požadavků, které z nich vyplývají pro poskytovatele finančních služeb, ale současně i pravidel obezřetného chování při podnikání na finančním trhu. V tuzemsku je dohledem pověřena Česká národní banka.

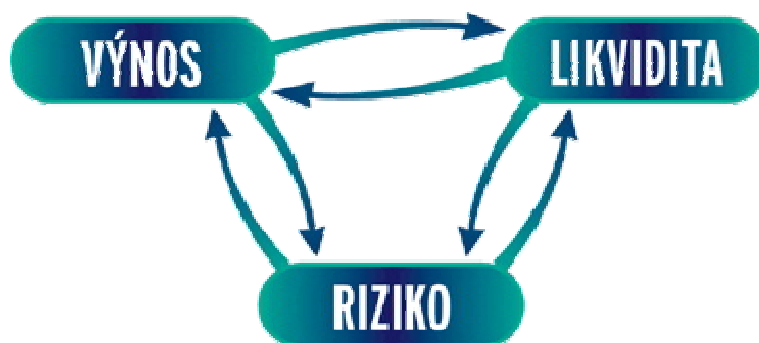
Stanovení přísných pravidel v zákonech a dohled nad finančním trhem je základní formou ochrany investorů ze strany státu. Regulace ani dohled však neposkytuje ochranu před případným neúspěchem – selháním konkrétní finanční společnosti a ztrátami, které z toho mohou pro investory vyplynout. Takové selhání jednotlivé finanční společnosti

(kreditní riziko) není nikdy zcela vyloučeno a pokud by taková situace měla nastat, závisí jedině na investorovi, aby se jí uměl vyhnout nebo se s jejími důsledky vypořádat. Při investování na finančním trhu je volba obchodního partnera (protistrany) součástí konkrétního investičního rozhodnutí, za něž nese důsledky jedině investor.¹⁸

2.4.2 Faktory ovlivňující volbu investic

Výběr investičních produktů je určen několika faktory. Mezi základní patří předpokládaný dosažitelný **výnos**, **riziko** spojené s touto investicí a **likvidita** investice. Racionální investor hledá takovou kombinaci těchto veličin, která je pro něho optimální z hlediska cílů, které si vytýčil. Ideální investicí by byla taková, která by vykazovala nejvyšší výkonnost, nejnižší riziko a nejvyšší likviditu ve vztahu k jiným alternativním investicím. Vzájemnou provázanost základních faktorů, které ovlivňují investice znázorňuje Obr. 2.1.

Obr. 2.1 – Faktory ovlivňující volbu investic



Zdroj: <http://www.finance.cz/kapitalovy-trh/informace/investovani/zasady/>

1) Výnos investice

Výnosem se rozumí souhrn veškerých budoucích příjmů, které lze z dané investice získat¹⁹. Cílem většiny investorů je dosáhnout maximálního zisku. Většina investičních produktů výnos nezaručuje, proto se investor rozhoduje na základě očekávaného výnosu, který může, ale nemusí být dosažen. Důležité je rozlišovat mezi historickým a očekávaným výnosem. Historický výnos je ten, jež byl dosažen v minulosti. Naopak očekávaný výnos je investorem předpokládaný výnos v budoucím období. Jde tedy o prognózu, jejíž naplnění je nejisté. Výnosy jsou především v krátkých obdobích velmi kolísavé.

¹⁸ <http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=388>

¹⁹ <http://www.finance.cz/kapitalovy-trh/informace/investovani/vynosnost/>

Výnos zahrnuje dvě složky. Důchod, který plyne z investičního nástroje a má formu úroků či dividend a kapitálové zisky (popř. ztráty), které jsou tvořeny rozdílem mezi kupní cenou investičního instrumentu a cenou, za kterou byl prodán. Zisk je tvořen pokud prodejní cena převyšuje nákupní cenu.

Výnos investice lze měřit absolutně či relativně. Absolutní výnos (také označován čistý výnos) je dán rozdílem mezi výnosem a investovanými prostředky a příslušnou daňovou povinností. Relativní výnos (výnosové procento) je určen jako poměr mezi ziskem (čistým výnosem) a celkovými náklady.

2) Riziko investice

Každá investice je spjata s rizikem. Riziko je možné definovat jako nebezpečí, že investor nedosáhne očekávaného výnosu. Obecně platí, že čím vyšší je očekávaný výnos, tím vyšší je potenciální riziko.²⁰ Doba trvání investice (investiční horizont) rovněž ovlivňuje míru rizika. Při investování je třeba brát v úvahu, že výnosy z investičních nástrojů dosažené v minulých obdobích nejsou zárukou výnosů dosažených v budoucnosti. Celkové riziko portfolia lze snížit investováním do různých druhů investičních nástrojů. Mezi základní druhy rizik spojených s investicemi, které investor podstupuje, řadíme následující.²¹

- **Tržní riziko** – ovlivňuje kolísání výnosových měr v důsledku fluktuace trhu. Tržní ceny investičních nástrojů mohou stoupat nebo klesat v reakci např. na změny ekonomických podmínek, spotřebitelských preferencí, úrokových měr. Tržnímu riziku jsou vystaveny všechny investiční nástroje. Specifickým druhem tržního rizika je měnové a úrokové riziko.
- **Měnové riziko** – při investicích do aktiv denominovaných v cizí měně závisí riziko a možný zisk na celkovém vývoji kurzu aktiva a měnového kurzu. Nepříznivý měnový vývoj může negativně ovlivnit celkový vývoj investice i v případě pozitivního vývoje kurzu investičního nástroje.
- **Úrokové riziko** – ovlivňuje kolísání výnosové míry investičních nástrojů tím, že se mění hladina úrokových sazeb. Tyto změny ovlivňují investiční nástroje inverzně, tzn., že na zvýšení úrokových sazeb reagují akcie i obligace poklesem cen (obligace zároveň růstem výnosů), na snížení úrokových sazeb reaguje akciový i obligační trh růstem cen.

²⁰ <http://www.finance.cz/kapitalovy-trh/informace/investovani/rizikovost/>

²¹ <http://www.rb.cz/attachements/infopovinnost/mifid/uplnepouceniiorizicichrbverzeii.pdf>

- **Likvidní riziko** – u investic do investičních nástrojů, zejména u těch, které nejsou obchodovány na regulovaných trzích nebo do jiných na trhu nestabilních investičních nástrojů, je nutné počítat s rizikem, že kurz bude negativně ovlivněn likviditou, nebo že daný investiční nástroj nebude investor moci ve zvoleném okamžiku prodat či koupit.
- **Inflační riziko** – ovlivňuje reálnou výnosovou míru investičních instrumentů. Vysoká inflace může způsobit, že investor dosáhne záporné výnosové míry.
- **Finanční riziko** – je spojeno s využitím cizího kapitálu při financování firmy. Čím větší část aktiv je financována cizím kapitálem společnosti, tím větší je finanční riziko firmy. Při investování do investičních nástrojů se investor může proti rizikům zajistit. Investor si musí být vědom, že podstupovaná rizika by měla odpovídat předem vybrané strategii a stanovení finančních cílů.
- **Riziko emitenta** – znamená nebezpečí, že emitent nebude schopen dostát svým závazkům a provádět platby. V krajním případě hrozí i ztráta celé investice.
- **Riziko odvětví** – znamená nebezpečí změny ceny investičních nástrojů v rámci poklesu příslušného odvětví jako celku.
- **Globální riziko** – znamená nebezpečí změny ceny investičních nástrojů v rámci globálního poklesu ekonomí států a kapitálových trhů.
- **Politické riziko** – znamená nebezpečí změny ve vztahu k investičním nástrojům v rámci změny politické situace. Politické změny mohou ovlivnit zejména cenu a převoditelnost cenných papírů a postavení emitenta.

Na trhu existuje mnoho investičních produktů, které jsou spojeny s různou mírou rizika. Záleží tedy na investorovi, jakou strategii zvolí a jaký je jeho postoj k riziku. Z hlediska postoje investora k riziku rozlišujeme tyto typy investorů:²²

- rizikově averzní investor – upřednostňuje bezrizikové investice,
- rizikově neutrální investor,
- investor se sklonem k riziku – investuje do velmi rizikových produktů.

Obecně platí, že investiční riziko klesá s prodlužující se délkou investičního horizontu a diverzifikací, neboli nákupem více druhů aktiv.

3) Likvidita

Likvidita je schopnost aktiv přeměnit se na pohotové finanční prostředky a to s žádnými či minimálními náklady. Likviditu lze měřit pomocí výše transakčních nákladů,

²² <http://www.finance.cz/kapitalovy-trh/informace/investovani/rizikovost/>

kteře jsou spojeny s přeměnou investičního nástroje na pohotové finanční prostředky. Obecně platí, že s nižší likviditou je spojeno nižší riziko, ale také nižší výnos. Naopak s rostoucí výnosností roste i rizikovost aktiva a klesá jeho likvidita.

Je tedy zřejmé, že výnos, riziko a likvidita spolu významným způsobem souvisí. Před samotnou realizací investice by tedy měl investor zvážit všechny tyto tři faktory.

Typy investorů

Podle postoje investora k riziku a jeho požadavků na likviditu a očekávaný výnos rozlišujeme tyto typy investorů:²³

- *konzervativní investor* – hledá investice s co nejnižším rizikem, nejlépe produkty s plnou garancí návratnosti vložených prostředků. Usiluje o zhodnocení, které ochrání jeho majetek před inflací. Spokojí se s takovým ziskem, který dosáhne úrovně inflace, nebo ji pouze lehce přesáhne;
- *středně rizikový (progresivní) investor* - jeho cílem je ve střednědobém až dlouhodobém horizontu zhodnotit svůj majetek, připouští střední míru rizika. Požaduje tedy vyšší výnosnost, ale není ochoten podstupovat plné riziko spojené s investicí např. do akcií či podobných nástrojů. Klasickými nástroji tohoto investora jsou smíšené podílové fondy;
- *agresivní (dynamický, akciový) investor* – tento klient požaduje vysoký výnos a je si vědom, že vysokého zhodnocení není možné dosáhnout bez vysoké míry rizika. Typickým nástrojem tohoto investora jsou akciové fondy.

2.4.3 Základní rozdělení a druhy investic

Investice můžeme rozdělit do dvou základních skupin:²⁴

- *reálné* – tyto investice jsou vázány na konkrétní předměty, tj. hmotná aktiva, řadíme sem nemovitosti, nerostné suroviny, umělecké předměty, drahé kovy či jiné komodity;
- *finanční* – obvykle jde o transakce mezi ekonomickými subjekty zachycené zpravidla na listu papíru, který slouží jako důkaz provedené finanční investice. Patří sem především aktiva souhrnně označovaná jako cenné papíry (akcie, obligace, podílové listy, šeky, směnky, certifikáty a další).

²³ http://www.px.cz/Page.aspx?page=jaki_strategie_skupiny

²⁴ <http://www.finance.cz/kapitalovy-trh/informace/investovani/uvod/>

Investiční nástroje mají různou míru jistoty návratnosti investované částky. Z hlediska **jistoty návratnosti** investic je možné klasifikovat investiční nástroje do následujících skupin.

- 1) *Investiční nástroje s částečně zajištěnou návratností investic* – investiční nástroje mohou být emitovány jako investiční nástroje, ze kterých plyne povinnost emitenta při splatnosti nástroje splatit nejméně investovanou částku. Splacení některých je zaručeno zárukou třetí osoby odlišné od emitenta. Mezi tyto investiční nástroje patří např. dluhopisy, pokladniční poukázky nebo podílové listy zajištěných fondů. Přestože během držby těchto investičních nástrojů může tržní cena kolísat, návratnost investované částky je zajištěna. Někteří emitenti, např. banky mohou být ze zákona účastni záručního systému, ze kterého je klientům vyplacena částečná náhrada v případě, že emitent není schopen plnit své závazky. V případě úpadku emitentů, kteří nejsou účastni záručních systémů, může být ohrožena návratnost celé investované částky.
- 2) *Investiční nástroje s rizikem ztráty* – investiční nástroje mohou nést riziko ztráty celé investované částky. Jedná se o nástroje, u kterých není stanovena doba splatnosti, podílové listy, akcie, certifikáty nebo některé deriváty. V průběhu držby takového investičního nástroje jeho tržní cena může kolísat. Při realizaci v případě poklesu tržní ceny může investor utrpět ztrátu z původní investice.
- 3) *Investiční nástroje s rizikem ztráty a vzniku dalších finančních závazků* – investiční nástroje – deriváty a investiční nástroje nakoupené na úvěr nesou riziko ztráty celé investované částky a riziko vzniku dalších dodatečných finančních závazků. Během držby těchto investičních nástrojů může tržní cena nástroje výrazně kolísat a v případě realizace nástroje při výrazném poklesu tržní ceny může investor utrpět významnou ztrátu.

Kromě tradičních bankovních produktů, jako jsou např. termínované vklady, může investor investovat do cenných papírů (akcie nebo hypoteční zástavní listy) či podílových fondů.

Investice do akcií

Pro obchodování s akciemi je nutné uzavřít smlouvu s některým z licencovaných obchodníků s cennými papíry. Investice do akcií lze zařadit mezi velmi rizikové, umožňují však dosáhnout vysokých výnosů. Tento typ investic nelze doporučit začínajícím investorům, nelze totiž spoléhat pouze na štěstí, obchodování vyžaduje určité zkušenosti.

Výnosy mohou mít v zásadě dvojí podobu. Investor může vydělat na růstu kurzu akcie nebo na vyplacených dividendách, případně obojím. Forma výnosu závisí na strategii každé ze společností, jejíž akcie investor nakoupil. Výnosy jsou osvobozeny od daně z příjmů v případě, že doba mezi nabytím a prodejem je delší než 6 měsíců. Pokud ne, výnosy je nutné uvést v daňovém přiznání a zdanit.

Investice do podílových fondů

Investice do podílových fondů nabízí zpravidla lepší zhodnocení vložených prostředků než např. termínované vklady u bank. Tato forma investování nevyžaduje žádné zvláštní znalosti ani zkušenosti, protože profesionální správu investic zajišťuje správce fondu. Podílový fond také může díky celkovému objemu spravovaných prostředků daleko lépe rozkládat riziko a využívat investičních nástrojů, které pro drobného klienta nejsou dostupné. Výše výnosu a rizika je určena typem fondu a jeho strategií.

Výnos se liší tím, zda se jedná o růstový či výnosový fond. U růstových fondů lze vydělat na tom, že podílové listy jsou nakoupeny za cenu nižší, než za jakou jsou po určité době prodány. Je to dáno tím, že hodnota podílového listu odpovídá podílu investovaných prostředků na vlastním jmění fondu a cena podílového listu se pak odvíjí od toho, jak se mění zhodnocení portfolia. Pokud tedy jmění fondu roste, roste také cena podílového listu. Výnosy podléhají zdanění pouze pokud doba mezi nabytím a prodejem podílového listu kratší než 6 měsíců. U výnosových fondů je výnos vyplácen pravidelně ve formě dividendy, která představuje podíl na zisku fondu. Dividendy však podléhají zdanění, obdobně jako např. úroky z termínovaných vkladů. Daň ve výši 15 % odvádí přímo investiční společnost spravující podílový fond.

Otevřené podílové fondy se dělí do několika základních kategorií²⁵ podle typu aktiv, do kterých převážně umisťují prostředky.

- 1) *Fondy peněžního trhu* – investují převážně do krátkodobých dluhopisů tak, aby průměrná doba jejich splatnosti nebyla delší než jeden rok, dále do termínovaných vkladů bank nebo státních pokladničních poukázek. Hodnota podílového listu by měla vykazovat pouze růst, případně stagnaci. Investice do fondu peněžního trhu nese minimální riziko a lze ji považovat za výhodnější alternativu vkladů u bank. Tyto fondy jsou vhodné pro uložení prostředků na dobu 6 měsíců až 1 rok.

²⁵ <http://www.mesec.cz/texty/typy-otevrenych-podilovych-fondu>

- 2) *Fondy dluhopisové* – fond trvale investuje na trhu dluhopisů převažující část svého portfolia. Fond může investovat i do akcií, pokladničních poukázek či podílových listů. Podíl akcií přitom nesmí překročit 10 % aktiv. Rizikovost investic do dluhopisových fondů je vyšší než u fondů peněžního trhu, zhodnocení je však vyšší. Investiční horizont dluhopisového fondu je 2 roky.
- 3) *Fondy akciové* – fond trvale investuje na akciovém trhu nejméně 2/3 svých aktiv. Portfolio je tvořeno především akciemi, podílovými listy a indexovými certifikáty. Dlouhodobě bývají akciové fondy nejvýnosnější. Zisky jsou však vykompenzovány značnými krátkodobými výkyvy cen fondů. Na investici do akciového fondu je porot třeba nahlížet jako na dlouhodobou investici s minimálním investičním horizontem 5 let.
- 4) *Směšené fondy* – smíšené nebo také balancované fondy investující různých druhů aktiv, dle investiční strategie daného fondu. Limity pro podíl jednotlivých investičních instrumentů nejsou stanoveny. Strukturu svého portfolia tak fond může pružně měnit podle situace na trhu. V době růstu preferují smíšené fondy převážně akcie, v době stagnace dluhopisy a pokladniční poukázky. Optimální investiční horizont je 3 roky.
- 5) *Fondy fondů* – základní strategií tohoto typu fondu je investovat většinu (min. 2/3) svého majetku do podílových listů nebo akcií jiných otevřených podílových fondů. Rozložením aktiv je možné využít několika druhů investičních strategií zároveň a diverzifikovat riziko. Nevýhodou je zdvojení všech poplatků, poplatky se platí jak fondům v portfoliu, tak samotnému fondu. Optimální investiční horizont jsou 3 roky.
- 6) *Zajištěné (garantované) fondy* – garantují návratnost části nebo celé investice, případně minimální zaručený výnos v přesně daném investičním období (většinou několik let). Výhodou je omezení možnosti ztráty, která je ovšem vykoupena nižším výnosem.

Porovnání parametrů jednotlivých typů fondů uvádí Tabulka 2.1.

Tabulka 2.1 – Porovnání parametrů jednotlivých typů fondů

| Typ fondu | Riziko | Výnosy | Minimální investiční horizont |
|---------------------|------------------|-------------------|--------------------------------------|
| Akciový fond | vysoké | střední až vysoké | 5 let |
| Smíšený fond | střední | střední | 3 roky |
| Dluhopisový fond | nízké až střední | nízké až střední | 2 roky |
| Fond fondů | nízké až střední | nízké až střední | 2 roky |
| Zajištěné fondy | nízké | nízké až střední | 3 roky |
| Fond peněžního trhu | nízké | nízké | 6 měsíců |

Zdroj: <http://www.mesec.cz/texty/typy-otevrenych-podilovych-fondu/>

Při výběru podílového fondu je třeba také zvážit výši vstupních poplatků a poplatků za správu fondu. Vyšší poplatky jsou obvykle u akciových fondů. Lze však nalézt i fondy, které poplatky nevyžadují, zpravidla se jedná o fondy peněžního trhu.

Mezi hlavní výhody investice do podílových fondů patří nízká rizikovitost, profesionalita vedení fondů, dostupnost a jednoduchost, kdykoli lze nakupovat i prodávat. Nevýhodami jsou vázanost investic, vklady nejsou pojištěné, jedná se o dlouhodobou záležitost a je obtížné nalézt ideální fond.

3 Hodnocení a trendy vývoje privátního bankovníctví v České republice a zahraničí

Tato kapitola obsahuje základní informace o historii a vývoji privátního bankovníctví. Dále jsou uvedeny hlavní zdroje bohatství a způsoby nakládání s ním, vzhledem k tomu, že služby privátního bankovníctví jsou jednou z možností, jak nakládat s bohatstvím. Je zde také stručně přiblížena aktuální situace na finančních trzích a základní události, které ovlivňují chování investorů. V poslední části této kapitoly (resp. v Příloze 1 a Příloze 2) je uveden přehled bank poskytujících služby privátního bankovníctví, které působí v České republice, popis a základní principy nabízených služeb v oblasti privátního bankovníctví. Dále jsou uvedeny základní informace a principy poskytovaných služeb u zahraničních privátních bank působících na českém trhu.

3.1 Historie a vývoj privátního bankovníctví

Vznik privátního bankovníctví se datuje již od 18. století, kdy se začal v Evropě rozvíjet průmysl a tím bylo možné vytvořit velké bohatství. S tím vznikla potřeba tyto peníze někde spravovat a bezpečně uložit. Došlo k vytvoření bankovních center, které se začaly zaměřovat zejména na movité klienty. Jako hlavní centrum bankovníctví lze uvést Švýcarsko, které je v čele v poskytování bankovních služeb dodnes. Je to zejména díky přísným a precizním právním instrumentům, které mají zamezovat praní špinavých peněz a bojovat proti penězům, které pocházejí z kriminální činnosti. Důraz je kladen zejména na bezpečnost, diskrétnost a ochranu soukromí. Švýcarsko je rovněž kolébkou privátních bank. Základním principem je zde partnerství. Často to znamená, že za aktiva ručí vlastníci svým majetkem. I díky tomu dávají přednost obezřetné a dlouhodobé strategii. Jejich cílem je vydělat, ale na rozdíl od ostatních uvažují v horizontu desítek i sta let. Jednorázový zisk přitom není hlavní prioritou. Ve vedení bank jsou vlastníci (a potomci zakladatelů) a ne najatý management závislý na ročních výsledcích. První privátní banka na této bázi byla založena v Ženevě v roce 1800, řada bank je dodnes vlastněna potomky zakladatelů.

V České republice byl vývoj privátního bankovníctví zastaven politickým a ekonomickým děním po roce 1948, kdy byly zprůtrhány téměř veškeré vazby tradičního bohatství. Určitý rozvoj byl zaznamenán v 90. letech 20. století, kdy došlo postupně k obnovení tržního hospodářství a začali se objevovat první poskytovatelé služeb privátního bankovníctví. Jako první začala poskytovat služby pro privátní klientelu

Živnostenská banka v roce 1992. Zájem bank o tuto klientelu začal narůstat po roce 2000, kdy začaly téměř všechny významné banky, působící na trhu, zřizovat speciální oddělení pro privátní klientelu. Postupně zavedly tyto služby téměř všechny banky působící na trhu. Důvodem zavedení byla často snaha o doplnění spektra poskytovaných služeb o nabídku, určenou pro vymezený okruh náročné bankovní klientely.²⁶

3.2 Zdroje bohatství a způsoby nakládání s ním

Mezi hlavní zdroje bohatství lze zařadit vlastnictví firmy, prodej firmy, dědictví, pevný výnos (úroky), výnosy z opcí, prioritních akcií, kapitálové výnosy a další.

Hlavním zdrojem bohatství je podnikání, budování firmy. Převážná část movitých osob jsou podnikatelé, majitelé firem či manažeři, kteří tvoří také velkou část klientů privátního bankovníctví. V posledních letech je obzvlášť v České republice patrný trend častých prodejů firem. Je to logické, po revoluci v roce 1989 řada tehdejších třicátníků a čtyřicátníků vstoupila do podnikání, začala budovat firmy a nyní, zhruba po 20 letech se dostává do okamžiku, kdy vybudovali velké prosperující firmy. Tito úspěšní podnikatelé začínají řešit jednak otázku mezigeneračního přechodu této firmy, ale v mnoha případech již dosáhli takové tržní pozice v České republice, že další expanze by znamenala expanzi na evropské úrovni, konkurování nadnárodním společnostem. Častým řešením bývá rozhodnutí tuto firmu prodat. Mezi další možnosti získání majetku patří dědictví, kapitálové výnosy, výnosy plynoucí z vlastnictví akcií, dluhopisů apod.

Především osoby, které zbohatly v krátkém časovém okamžiku a nemají mnoho zkušeností se správou velkého objemu majetku, nemusí správu majetku provádět optimálním způsobem. Mnozí podnikatelé se snaží uchovat majetek pro své děti, aby přešel do další generace, a zároveň aby byl zajištěn přijatelný výnos. Není to však jednoduchý úkol.

Předpokladem úspěchu podnikatelů, manažerů i ostatních osob, které chtějí zbohatnout jsou určité schopnosti a vlastnosti. Jedná se především o:

- podnikavost, která hraje mnohdy větší roli než teoretické znalosti;
- pracovitost, rychlé reakce na tržní příležitosti;
- maximální sebedůvěra;
- maximální soustředění na jedno odvětví podnikání;
- optimismus a nezbytná dávka štěstí.

²⁶ <http://www.ct24.cz/vysilani/2007/11/24/10116288731-207411058240047-13:33-investorsky-magazin/4>

Pro udržení bohatství jsou však potřebné zejména tyto schopnosti a přístupy:

- nutné minimální teoretické znalosti z oboru financí a investic;
- trpělivost a skromnost
- psychická odolnost, schopnost nedělat více, než je nezbytně nutné;
- orientace na širokou diverzifikaci portfolia;
- zdravý skepticismus a nespolehání se na štěstí.

Je tedy zřejmé, že vlastnosti potřebné k získání velkého objemu majetku jsou v protikladu s vlastnostmi a schopnostmi nutnými k jeho udržení. Je nutné, aby si podnikatel včas uvědomil bod, ve kterém je třeba změnit strategii řízení majetku. Rozumný podnikatel musí včas vyčlenit část svého soukromého majetku a spravovat jej zcela odlišným způsobem, než např. samotný podnik. Ve vyspělých zemích bývá správa soukromého majetku svěřována do rukou privátních bankéřů či investičních poradců. Tito poradci sice nejsou špičkoví podnikatelé, ale mají znalosti, zkušenosti a schopnosti jak majetek uchovat a bezpečně jej spravovat. Čím větší je hodnota majetku, tím se stává jeho profesionální správa nutnější. Nejen z pohledu uchování hodnoty a dosahování výnosu, ale zejména také z pohledu daní, účetnictví, finančního plánování, správné diverzifikace a alokace aktiv apod. Bez potřebných znalostí a zkušeností může být správa majetku bez kvalifikovaného poradce, ve snaze za poradenství ušetřit, spíše ztrátová.

3.3 Situace na finančních trzích

Situace v bankovníctví, na finančních trzích a ve světové ekonomice vůbec značným způsobem ovlivňuje tvorbu a zhodnocování majetku. Ovlivňuje mimo jiné nabídku produktů finančních institucí, chování investorů, strukturu jejich portfolia i investování.

Globální ekonomika je na všech úrovních propojená. V obdobích prosperity to přináší mnoho výhod a růst životní úrovně ve většině zemí. Tato provázanost má ale i své stinné stránky. Krize na americkém trhu s hypotékami se postupně rozšířila do všech světových ekonomik a hovoříme o celosvětové ekonomické krizi²⁷.

Americká krize na trhu s hypotékami

Mezi zásadní události, které ovlivnily americké hospodářství lze považovat expanzivní monetární politiku v letech 2001 až 2004. Právě tato monetární expanze položila základy vzniku bubliny na trhu s nemovitostmi, úrokové sazby z hypotečních úvěrů se dostaly na historická minima a nastartoval se tak nebývalý boom na trhu

²⁷ http://cs.wikipedia.org/wiki/Ekonomick%C3%A1_krize_2008-2009

s hypotékami. Na trhu se objevily hypotéky s třicetiletou fixací za 5,3 %, velice oblíbené byly hypotéky s jednoletou fixací, které nabízely úrok ještě o více než jedno procento nižší. Levné peníze tak zaplavily trh, lidé se začali zadlužovat a protože bylo nových peněz stále dostatek, začaly se úvěry na dům poskytovat i těm, kteří dříve nebyli schopni tento úvěr získat. Snížení úrokových sazeb tedy vyvolalo růst spotřeby ale také růst investic, aniž by se jakkoliv zvyšovala míra úspor. Jen v letech 2001 až 2003, kdy byla expanze největší, se zásoba peněz v ekonomice zvýšila o třetinu, což způsobilo, že ekonomické subjekty podlely mylnému dojmu, že zdrojů je dostatek. Silná úvěrová expanze, která z velké části šla na vrub investic do bydlení, pak vyvolala umělý boom na trhu s bydlením, na jehož konci byl prudký růst cen. Extrémní růst byl zaznamenán zejména u cen nemovitostí, akcií a ostatních finančních instrumentů. K pomyslnému splasknutí bubliny došlo koncem roku 2004, kdy začala americká centrální banka postupně zvyšovat úrokové sazby z 1 % až na 5,25 % v roce 2006. Majitelé hypoték začali mít problémy se splácením. Jejich závazky sice byly zajištěny nemovitostí, jejich ceny však začaly rázem padat. To způsobilo velké ztráty bankám, které se vzhledem k propojení jednotlivých ekonomik šířily dále. Důsledkem byl finanční propad burzovních trhů v USA, později i dalších po celém světě v průběhu roku 2007.

Celosvětová ekonomická krize

Díky provázanosti jednotlivých světových ekonomik americká hypoteční krize postupně přerostla v celosvětovou finanční krizi. Významnou roli přitom rovněž zahrála vysoká cena ropy v první polovině roku 2008, která vedla k poklesu reálného HDP a k růstu spotřebitelských cen. Krize se naplno projevila na podzim roku 2008, kdy se ocitly ve vážných finančních potížích přední světové banky i ostatní společnosti, došlo k výraznému poklesu na akciových trzích a také k poklesu ceny ropy, ta se z maxima v červenci roku 2008, 147 USD za barel, propadla až na 40 USD za barel na konci roku 2008. Dle OSN nyní čelí světová ekonomika největšímu poklesu od Velké hospodářské krize ve 30. letech 20. století. Krize postihuje téměř všechny sektory ekonomiky. I přes velký rozsah politických rozhodnutí a akcí zůstávají světové trhy nadále pod tlakem a situace se spíše zhoršuje. Stále nedošlo k obnovení důvěry investorů a spotřebitelů, nadále klesají ceny aktiv, ubývá bohatství domácností a klesá spotřebitelská poptávka.

Krize zasáhla i Českou republiku, projevuje se především poklesem HDP, výrazným propadem bilance zahraničního obchodu, růstem nezaměstnanosti a snížením poptávky. Česká republika je velkou měrou závislá na exportu, snížení zahraniční

poptávky tedy nutí domácí exportéry ke snižování nebo dokonce zastavení výroby či snižování počtu zaměstnanců. Útlum zaznamenává automobilový průmysl, stavebnictví, sklářský průmysl a další odvětví.

Díky krizi se změnilo také chování investorů. Investování je spojeno s velkou nejistotou a většina investorů je spíše konzervativní. Preferují depozitní produkty a cenné papíry s pevným výnosem. Obecně jde tedy o investice s malým výnosem, ale zároveň nízkou volatilitou a větší jistotou.

3.4 Charakteristika privátního bankovníctví v České republice a v zahraničí

V České republice poskytují služby privátního bankovníctví téměř všechny významné banky, a to v rámci komplexnosti svých služeb. Orientují se tedy na běžné bankovní klienty a pro služby privátního bankovníctví zřizují speciální oddělení. V zahraničí obvykle fungují privátní banka, která zaměřuje svou činnost pouze na movité klienty a na poskytování služeb privátního bankovníctví.

Minimální výše likvidních prostředků se u jednotlivých bank liší. V České republice je obvyklá minimální částka pět až deset milionů Kč. Tradiční švýcarské privátní banky obvykle obsluhují klienty, jejichž volný likvidní majetek dosahuje alespoň pěti milionů dolarů (cca sto milionů Kč). Důvodem je značná pracovní náročnost, privátní bankéři jsou kvalifikovaní a dobře placení odborníci. Ani silná technická podpora jim však neumožňuje pracovat pro velké množství klientů najednou, protože individuální finanční poradenství a správa portfolia vždy zůstane do značné míry „lidskou“ záležitostí, osobní vztah a kontakt mezi klientem a bankéřem je zde velmi důležitý.

Věková struktura českých privátních bankéřů se podstatně liší od stavu obvyklého ve světě. Tam je funkce privátního bankéře svěřována obvykle služebně starším bankéřům, kteří v dané bance pracují třeba i celý život a mají bohaté zkušenosti. Často zastávají i vysoké funkce v rámci banky. Česká republika je v tomto směru zatím odlišná. Je to dáno politicko ekonomickým vývojem a také menšími zkušenostmi bank v této oblasti. Průměrný privátní bankéř v České republice je ve věku mezi 30 a 45 lety, který disponuje bohatými zkušenostmi a několikaletou praxí. Podobně jako ve světě jde o pracovníky velice loajální.

V České republice, ale především u zahraničních privátních bank je typickým znakem privátního bankovníctví dlouhodobost spolupráce. Banky poskytují kromě finančního a investičního poradenství také aktivní správu portfolia včetně komplexního

majetkového plánování, které zahrnuje mj. důchodové, daňové i pozůstalostní plánování. Často má privátní bankéř na starosti majetek celé rodiny klienta.

Cílová skupina klientů privátního bankovníctví v České republice:²⁸

- soukromé osoby, které restituovaly majetek, který jim byl znárodněn po roce 1948;
- soukromé osoby, které prodaly své společnosti nebo jejich část zahraničním subjektům;
- soukromé osoby, které stále vlastní své prosperující společnosti;
- top manažeři velkých českých a zahraničních společností;
- ostatní movité soukromé osoby, např. sportovci, umělci aj.

V Příloze 1 jsou stručně představeny banky působící na českém trhu, které poskytují služby privátního bankovníctví. U každé banky jsou uvedeny základní principy a charakteristika nabízených produktů a služeb v oblasti privátního bankovníctví. Banky jsou řazeny abecedně a uvedené údaje vychází z informací, uvedených na internetových portálech jednotlivých bank. Příloha 1 tedy obsahuje přehled o bankách, které v současné době působí na českém trhu a nabízejí služby privátního bankovníctví, je zde také uvedena charakteristika jednotlivých bank včetně stručného popisu nabízených produktů a služeb.

Uvolnění podmínek v rámci volného pohybu zboží a služeb po vstupu do Evropské unie přilákalo do České republiky řadu zahraničních bank. Na tuzemském trhu již několik let působí také zahraniční privátní banky, které zde zřizují své pobočky. Přilákala je sem především vlna častých prodejů tuzemských podniků. Chtějí se podílet na zprostředkování prodejů či koupí firem a chtějí rovněž získat do správy prostředky movitých klientů. Roste také počet bank, které zde fungují bez zřízení pobočky. Základním rozdílem mezi bankou působící bez pobočky a klasickou pobočkou je, že provozování bankovních činností finančním ústavem, který nemá v České republice pobočku, nemůže mít charakter hospodářské činnosti.

V zahraničí je privátní bankovníctví spojeno s daleko delší historií než v České republice. Zahraniční privátní banky mají často dlouholetou historii, často se jedná o rodinné podniky, které od založení vlastní rodina zakladatelů. Příkladem může být německá banka Sal. Oppenheim, která je klasickou privátní bankou a od svého založení před téměř 220 lety je vlastněna rodinou zakladatelů, kteří ručí veškerým svým majetkem.

²⁸ http://finweb.ihned.cz/c3-18422430-P02110_d-privatni-bankovnictvi-a-jeho-moznosti

Banka dnes představuje vedoucí privátní bankovní skupinu v Evropě a v řadě případů zajišťuje správu rodinného majetku již po několik generací.

Banka Sal Oppenheim vstoupila v roce 2005 na český trh jako první. V průběhu několika let pak vstoupily na český trh další banky, například švýcarská Lombard Odier Darier Hentsch, lucemburská Banque Privée Edmond de Rothschild Europe, nebo např. rakouská Constantia Privatbank.²⁹ Základní charakteristika vybraných zahraničních bank, včetně popisu služeb, které poskytují, je uvedena v Příloze 2.

²⁹ <http://www.bankovnipoplatky.com/o-bankach/do-banky-zvlastnim-vchodem-2805/>

4 Finanční přínosy služeb privátního bankovníctví pro klienta a banku

V této kapitole je provedena finanční analýza privátní banky a univerzální banky a je uvedeno zhodnocení dosažených výsledků. Dále je zde popsán a zhodnocen průběh mystery shoppingu, který byl proveden u tří bank působících na českém trhu, které poskytují služby privátního bankovníctví.

4.1 Metodologie finanční analýzy banky

Finanční analýza je typem poměrové analýzy a jejím cílem je zhodnotit finanční hospodaření banky. Je založena na systému definovaných ukazatelů, které umožňují diagnostikovat případné problémy ve finanční situaci banky, ale také odhalit silné stránky. Je nástrojem k poznání ekonomického stavu banky vzhledem k konkurenci nebo vzhledem k minulému či plánovanému vývoji. Datová základna pro finanční analýzu je tvořena údaji z finančního účetnictví, především z bilance, z výkazu zisků a ztrát a z výkazu cash flow. Finanční analýza se provádí pomocí ukazatelů struktury bilance, bankovní likvidity, bankovní rentability, produktivity, kvality bankovních aktiv a ukazatele kapitálové přiměřenosti.³⁰

4.1.1 Ukazatele struktury bilance

První fáze finanční analýzy by měla poskytnout rámcový obraz o bilanční rovnováze a podnikatelském zaměření banky, který vychází ze struktury bilance banky. Ukazatele struktury bilance banky umožňují srovnávat banky s přibližně stejným zaměřením a určují míru rovnováhy mezi jednotlivými složkami aktiv a pasiv.

Jedním z ukazatelů v této skupině je ukazatel vyjadřující podíl úvěrových pohledávek ke klientům na celkových aktivech (S_{ii}):

$$S_{ii} = \frac{\text{Pohledávky}}{\text{Celková aktiva}} \cdot 100. \quad (2.1)$$

Ukazatel indikuje podnikatelské zaměření banky, je také významným ukazatelem míry koncentrace určitého typu úvěrových pohledávek v portfoliu banky a tím indikátorem rizika plynoucího z koncentrace investic. Obecně platí, že vysoká hodnota ukazatelů tohoto typu (např. 80 % a více) zvyšuje riziko plynoucí z koncentrace.

³⁰ KAŠPAROVSKÁ, V. *Řízení obchodních bank*, 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006. str. 26-35

Dalším ukazatelem struktury bilance je ukazatel zachycující podíl závazků k nebankovním klientům na celkových pasivech (S_z):

$$S_z = \frac{\text{Závazky ke klientům}}{\text{Celková pasiva}} \cdot 100. \quad (2.2)$$

Tento ukazatel je možné stejně jako předchozí ukazatel dále specifikovat podle charakteru závazků z hlediska jejich časovosti, typu klientů či odvětví s analogickou vypovídací schopností jako u ukazatele struktury aktiv.

4.1.2 Ukazatele bankovní likvidity

Část svého majetku může banka použít k vyrovnávání závazků, aniž by výrazně ohrozila svoji činnost. Tato aktiva tvoří tzv. likvidní aktiva a patří k nim pokladní hotovost, vklady u centrální banky, netermínované vklady u ostatních bank, případně také vysoce likvidní cenné papíry jako jsou státní pokladniční poukázky. K ukazatelům, které vyjadřují míru platební schopnosti banky, lze zařadit ukazatele bankovní likvidity. Patří k nim **ukazatel okamžité likvidity** (L_o):

$$L_o = \frac{\text{Vysoce likvidní aktiva}}{\text{Okamžitě splatné závazky}} \cdot 100. \quad (2.3)$$

Mezi vysoce likvidní aktiva patří pokladní hotovost banky, vklady u centrální banky tvořené povinnými minimálními rezervami a dobrovolnými rezervami a netermínované vklady u jiných bank. Banka má tyto prostředky okamžitě k dispozici. K okamžitě splatným závazkům lze zařadit netermínované primární vklady klientů, případně také okamžitě splatné závazky k jiným bankám.

Dalším ukazatelem je **ukazatel běžné likvidity** (L_b), který se vypočte následovně:

$$L_b = \frac{\text{Likvidní aktiva}}{\text{Krátkodobé závazky}} \cdot 100. \quad (2.4)$$

Ukazatel vyjadřuje, do jaké míry existuje rovnováha mezi likvidními aktivy a krátkodobými závazky banky. Likvidní aktiva zahrnují položky vysoce likvidních aktiv, vysoce likvidní cenné papíry typu pokladničních poukázek, případně vysoce likvidních dluhopisů. Krátkodobé závazky jsou závazky banky k nebankovním věřitelům, bankám a ostatním věřitelům, splatné zpravidla do jednoho roku. Tento ukazatel vypovídá bankovním věřitelům o schopnosti banky krýt pohledávky hodnotou majetku.

4.1.3 Ukazatele bankovní rentability

Tato skupina ukazatelů je orientována na analýzu dosaženého hospodářského výsledku banky. Ukazatele vypovídají o vztahu mezi výsledky hospodaření banky a vloženými vlastními zdroji či aktivy. Vyjadřují míru zhodnocení prostředků vložených akcionáři banky či zobrazují schopnost bankovního managementu zhodnotit svěřené zdroje. Při jejich konstrukci lze vycházet z různých úrovní bankovního zisku (zisk z běžné obchodní činnosti, zisk před zdaněním, čistý zisk po zdanění).

Do této skupiny patří ukazatel **rentability vlastního kapitálu (ROE)**:

$$ROE = \frac{\text{Čistý zisk po zdanění}}{\text{Průměrný vlastní kapitál banky}} \cdot 100. \quad (2.5)$$

Při interpretaci ukazatele ROE je nutné respektovat určitá omezení. Vzhledem k tomu, že vychází z ročního zisku, není schopen postihnout finanční dopady rozhodnutí, která se týkají více období. Nezahrnuje v sobě rizika, která banka při své podnikatelské činnosti podstupuje. Zvyšování ROE je možné dosáhnout růstem zisku za cenu nepřiměřených podnikatelských rizik. Dalším problémem při interpretaci je fakt, že ROE vychází vždy z účetní hodnoty vlastního kapitálu. Účetní hodnota kapitálu se však obvykle liší od jeho tržní hodnoty. Doporučená hodnota ukazatele ROE je nad 15 %.

Dále je využíván ukazatel **rentability bankovních aktiv (ROA)**:

$$ROA = \frac{\text{Čistý zisk po zdanění}}{\text{Průměrný stav aktiv}} \cdot 100. \quad (2.6)$$

Ukazatel ROA bývá považován za klíčové měřítko, protože poměří zisk s celkovými aktivy investovanými do podnikání, a to bez ohledu na to, zda byla financována z vlastního nebo cizího kapitálu. Finanční struktura je v tomto případě tedy irelevantní a hodnotí se schopnost reprodukce kapitálu. Ukazatel ROA hodnotí, jak je management banky schopen efektivně využívat bankovní aktiva, aby bylo dosaženo optimálního zisku. Doporučené hodnoty tohoto ukazatele v procentech jsou následující:³¹

| | |
|----------------|--------------------|
| menší než 0,75 | slabá rentabilita, |
| 0,75 – 1 | pod standardem, |
| 1 – 1,25 | dobrá, |
| 1,25 – 1,75 | velmi dobrá, |
| 1,75 a více | vynikající. |

³¹ ZIEGLER, K., ŽALMAN, L. Finanční řízení bank, Praha: Bankovní institut, 1997

Ukazatele ROE a ROA v sobě zahrnují kombinovaný vliv dalších ukazatelů, jako ukazatelů produktivity, intenzity atd. Ukazatele je vhodné rozkládat na dílčí ukazatele, na jejichž základě lze zjišťovat příčiny daného stavu, resp. definovat silné a slabé stránky v ekonomické činnosti banky.

4.1.4 Ukazatele produktivity

Jde o skupinu ukazatelů, které odrážejí kvalitu manažerského řízení banky. V této kategorii je možné využít **ukazatele celkové produktivity** (P_c), který vyjadřuje dosažený zisk na jednoho bankovního zaměstnance:

$$P_c = \frac{\check{Z}pZ}{PPPZ}, \quad (2.7)$$

kde $\check{Z}pZ$ je čistý zisk po zdanění a $PPPZ$ je průměrný přepočtený počet zaměstnanců. Ukazatel vyjádřit také jako objem aktiv na bankovního zaměstnance (P_a):

$$P_a = \frac{Aktiva}{PPPZ}, \quad (2.8)$$

kde $PPPZ$ je průměrný přepočtený počet zaměstnanců. Preferuje se vždy vyšší hodnota ukazatele a rostoucí trend. Mimo hodnotových ukazatelů lze využít i objemové ukazatele produktivity, jako je např. objem úvěrů na bankovního zaměstnance (P_u):

$$P_u = \frac{Objem\ P\acute{U}}{PPPZ}, \quad (2.9)$$

kde $P\acute{U}$ jsou prodané úvěry a $PPPZ$ je průměrný přepočtený počet zaměstnanců. Vývoj těchto ukazatelů indikuje efektivnost využití bankovních zdrojů. V současnosti jde o významné ukazatele konkurenceschopnosti banky.

4.1.5 Ukazatele kvality bankovních aktiv

Tyto ukazatele obvykle poměrují objem vytvořených rezerv a opravných položek k základně, z níž jsou tvořeny, tedy k úvěrovým pohledávkám, resp. finančním pohledávkám. Platí, že tvorba opravných položek souvisí s očekávanou ztrátou z pohledávky. **Ukazatel kvality bankovních aktiv** (K) lze vypočítat např. takto:

$$K = \frac{RaOP}{\acute{U}} \cdot 100. \quad (2.10)$$

Kde $RaOP$ jsou rezervy a opravné položky k úvěrům a \acute{U} jsou úvěry poskytnuté klientům. Tento ukazatel vypovídá o rizikovosti bankovního portfolia. Důležitý je jeho vývoj v čase. Rizikovost portfolia je třeba posuzovat v souvislosti s použitými metodami

pro účetní zachycení očekávané ztráty z pohledávek a také v souvislosti s výší bankovního kapitálu k pokrytí ztrát.

4.1.6 Ukazatel nákladové intenzity

Při provádění finanční analýzy banky lze využít i dalších ukazatelů. Jedním z nich je **ukazatel nákladové intenzity** (NI), který zobrazuje náklady připadající na jednoho zaměstnance. Výpočet je následující:

$$NI = \frac{\text{Celkové náklady}}{PPPZ},$$

kde PPPZ je průměrný přepočtený počet zaměstnanců. (2.11)

4.1.7 Mzdové náklady na zaměstnance

Ukazatel mzdových nákladů na zaměstnance (M) vyjadřuje podíl mzdových nákladů na jednoho bankovního zaměstnance. Výpočet vyjadřuje následující rovnice:

$$M = \frac{\text{Mzdové náklady}}{PPPZ}, \quad (2.12)$$

kde PPPZ je průměrný přepočtený počet zaměstnanců.

U všech uvedených ukazatelů je také možné vypočíst **meziroční změnu** (Z):

$$Z = \frac{U_t - U_{t-1}}{U_{t-1}} \cdot 100 \quad (2.13)$$

Kde U_t je hodnota ukazatele v čase t , a U_{t-1} je hodnota ukazatele v předcházejícím období. Ukazatel udává, o kolik procent se změnila hodnota počítaného ukazatele oproti předcházejícímu období.

4.2 Finanční analýza vybraných bank

Cílem této kapitoly je zhodnotit prostřednictvím vybraných ukazatelů finanční situaci vybraných bank. Pro účely analýzy byla vybrána banka Sal Oppenheim jr. & Cie (Rakousko) AG, protože působí i na českém trhu a jedná se čistě o privátní banku. Dále byla pro porovnání vybrána banka Raiffeisenbank, a. s., která rovněž působí na českém trhu a poskytování služeb privátního bankovníctví tvoří pouze okrajovou část její činnosti.

U každé banky je v úvodu přiblížena její základní charakteristika, stručný popis činnosti a hlavní události, které se během sledovaných let udály, a které měly na hodnoty jednotlivých ukazatelů největší vliv. U obou bank jsou vypočteny různé poměrové ukazatele, které hodnotí finanční situaci dané banky. Vzhledem k tomu, že aktuální údaje v době zpracovávání této analýzy nebyly k dispozici, jsou jednotlivé ukazatele vypočteny

za roky 2006 a 2007. Výpočty jsou provedeny dle vzorců uvedených v Kapitole 4.1 a jsou použity údaje zveřejněné ve výročních zprávách jednotlivých bank. Hlavní účetní výkazy z výročních zpráv bank jsou uvedeny v Příloze 3 a Příloze 4. U každého ukazatele je pomocí rovnice (2.13) vypočtena meziroční změna dané položky (Z) vyjádřená v procentech. Je také uvedeno zhodnocení dosažených výsledků.

Stav ekonomiky v České republice v letech 2006 a 2007

Ekonomické prostředí a stav ekonomiky výrazně ovlivňuje chování všech zúčastněných subjektů a tedy i bank. V následujícím textu je proto stručně přiblížena situace na českém trhu v letech 2006 a 2007, neboť analýza je provedena právě za tyto roky.

Česká ekonomika v letech 2005 až 2007 zaznamenala mimořádný růst, tempo růstu přesáhlo 6 %. V důsledku toho se o více než pět procentních bodů přiblížila průměrné ekonomické úrovni zemí Evropské unie vyjádřené v HDP na hlavu v paritě kupní síly (ze 75 % průměru v roce 2006 na 79 % průměru v roce 2007). Klesala rovněž míra registrované nezaměstnanosti na 6,6 % (průměr roku 2007, metodika MPSV). Zásadní zvrat zaznamenala obchodní bilance, která od roku 2005 začala dosahovat přebytku, který se v roce 2007 pohyboval okolo 86 miliard Kč, tj. 2,4 % HDP. V roce 2007 se také snížil deficit veřejných financí na 2 % HDP.

V roce 2007 se však také zhoršovala platební bilance, zesilovaly inflační tlaky a rostly úrokové sazby. Začalo být zřetelně vidět, že tempo růstu ekonomiky nad 6 % není nadále udržitelné. Byl zaznamenán nedostatek pracovních sil, což bylo řešeno jejich dovozem ze zahraničí. Zároveň rostla celková zaměstnanost, nominální i reálné mzdy a spotřeba domácností. Došlo rovněž k nárůstu inflace a Česká národní banka zareagovala zvýšením úrokových sazeb. Veškeré tyto nepříznivé jevy – napjatý trh práce, vysoká inflace, zhoršená vnější rovnováha a růst úrokových sazeb – napovídaly, že ekonomika se nacházela ve svém maximu a bude následovat útlum.

Vývoj klíčových ekonomických ukazatelů v letech 2003 až 2007 uvádí Obr. 4.1.

Obr. 4.1 – Klíčové ekonomické ukazatele v letech 2003 až 2007

| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|---|------|------|------|------|-------|
| HDP, % změna | 3,6 | 4,5 | 6,4 | 6,4 | 6,5 |
| Průmyslová výroba, % změna | 5,8 | 9,9 | 8,1 | 9,7 | 8,2 |
| Obecná míra nezaměstnanosti, % průměr | 7,8 | 8,3 | 7,9 | 7,1 | 5,3 |
| Spotřebitelské ceny, % změna, průměr | 0,1 | 2,8 | 1,9 | 2,5 | 2,8 |
| Obchodní bilance, % HDP | -2,7 | -1,0 | 1,3 | 1,2 | 2,4 |
| Běžný účet, % HDP | -6,2 | -5,2 | -1,6 | -3,1 | -2,5 |
| Čisté přímé zahraniční investice, % HDP | 2,1 | 3,6 | 9,4 | 3,2 | 4,2 |
| Fiskální deficit, % HDP | -6,6 | -3,0 | -3,5 | -2,9 | -1,9* |
| Veřejný dluh, % HDP | 30,1 | 30,4 | 30,2 | 30,1 | 30,1* |
| Devizové rezervy ČNB, mld eur konec roku | 21,3 | 20,9 | 25,1 | 23,9 | 23,7 |
| Krytí dovozu devizovými rezervami, měsíce | 5,0 | 3,9 | 4,2 | 3,4 | 3,2 |

* odhad

Zdroj: <http://www.rb.cz/attachements/pdf/o-bance/vyrocní-zpravy/3045.pdf>

4.2.1 Finanční analýza Raiffeisenbank, a. s.

Raiffeisenbank, a.s. je významným bankovním ústavem, který v České republice nabízí široké spektrum bankovních služeb pro soukromou i podnikovou klientelu. Banka je součástí rakouské finanční skupiny Raiffeisen, která v České republice nabízí produkty a služby rovněž v oblasti stavebního spoření pojištění a leasingu.

V roce 2007 procházela banka procesem fúze s eBankou, a.s., která působí na českém trhu od roku 1998. Došlo ke sjednocení organizační struktury a managementu. Obě banky v roce 2007 společně obsluhovaly klienty na více než stovce poboček a klientských center po celé České republice. Celková aktiva obou bank přesahovala 143 miliard korun, počet zaměstnanců převyšoval dva a půl tisíce. Majoritním akcionářem obou bank držícím 51 % akcií byla v roce 2007 rakouská finanční instituce Raiffeisen.

V rámci fúze banka představila celou řadu nových produktů. Zaznamenán byl prudký nárůst poskytnutých úvěrů, stejně jako došlo ke zvýšení objemu přijatých vkladů. V roce 2007 došlo také k téměř dvojnásobnému nárůstu objemu poskytnutých hypoték oproti roku 2006. Kromě zavádění nových produktů byl dále zdokonalen systém obsluhy, kdy byli zavedeni specializovaní osobní poradci a byl spuštěn projekt hypotečních center. V roce 2007 byl zvýšen základní kapitál, který umožnil bance pokračovat v dynamickém růstu. Základní kapitál vzrostl na 4 889 miliard Kč.³²

Raiffeisenbank, a. s. od samého počátku aktivně nabízí služby s důrazem na zohlednění specifických potřeb klientů v různých regionech. Vedle svých ryze obchodních

³² <http://www.rb.cz/attachements/pdf/o-bance/vyrocní-zpravy/3045.pdf>

aktivit se banka angažuje v souladu se 140letou tradicí jména Raiffeisen rovněž v řadě veřejně prospěšných aktivit, zahrnujících např. oblast kultury, vzdělávání či charitativní projekty.

Veškeré údaje, použité při výpočtech jednotlivých ukazatelů jsou převzaty z výroční zprávy banky za rok 2007. Vychází se z výkazů o hospodaření banky jako celku, vzhledem k tomu, že oblast privátního bankovníctví se ve výkazech u univerzální banky nijak zvlášť nevykazuje. Hlavní účetní výkazy jsou uvedeny v Příloze 3.

Ukazatele struktury bilance

Prvním z ukazatelů struktury bilance je ukazatel vyjadřující **podíl úvěrových pohledávek ke klientům na celkových aktivech** (S_u). Hodnoty ukazatele jsou uvedeny v Tabulce 4.1. Výpočet vychází z rovnice (2.1).

Tabulka 4.1 – Podíl pohledávek na celkových aktivech

| | 2006 | 2007 | Změna |
|---|----------------|----------------|---------|
| Úvěry a pohledávky za klienty (tis. Kč) | 68 252 234 | 97 064 328 | 42,21 % |
| Celková aktiva (tis. Kč) | 89 677 115 | 116 762 557 | 30,20 % |
| S_u | 76,11 % | 83,13 % | |

Hodnota ukazatele v roce 2006 činí 76,11 % a v roce 2007 83,13 %, je tedy zřejmý meziroční nárůst hodnoty ukazatele. Tento nárůst je způsoben jednak zvýšením objemu pohledávek za klienty, ale také nárůstem objemu celkových aktiv. V roce 2006 tvořily úvěry a pohledávky za klienty 71,16 % aktiv a v roce 2007 tento podíl stoupl na 83,13 % aktiv.

Dalším z ukazatelů struktury bilance je ukazatel zachycující **podíl závazků k nebankovním klientům na celkových pasivech** (S_z). Výpočet tohoto ukazatele vychází z rovnice (2.2) a vypočtené hodnoty jsou uvedeny v Tabulce 4.2.

Tabulka 4.2 – Podíl závazků na celkových pasivech

| | 2006 | 2007 | Změna |
|---------------------------------|----------------|----------------|---------|
| Závazky vůči klientům (tis. Kč) | 56 474 642 | 72 265 072 | 27,96 % |
| Celková pasiva (tis. Kč) | 89 677 115 | 116 762 557 | 30,20 % |
| S_z | 62,98 % | 61,89 % | |

Podíl závazků vůči klientům na celkových pasivech činí v roce 2006 62,98 %. V roce 2007 klesl tento podíl na 61,89 %. Meziročně došlo k mírnému poklesu hodnoty ukazatele. V roce 2007 byl zaznamenán růst objemu závazků i růst objemu pasiv.

Ukazatele bankovní likvidity

Další skupinou poměrových ukazatelů finanční analýzy jsou ukazatele bankovní likvidity. Do této kategorie patří **ukazatel okamžité likvidity** (L_o), jehož výpočet vychází z rovnice (2.3). Výsledné hodnoty zachycuje Tabulka 4.3.

Tabulka 4.3 – Ukazatel okamžité likvidity

| | 2006 | 2007 | Změna |
|---|---------------|---------------|---------|
| Pokladní hotovost a vklady u centrálních bank (tis. Kč) | 1 683 804 | 2 073 457 | 23,14 % |
| Okamžitě splatné závazky (tis. Kč) | 35 756 738 | 44 374 808 | 24,10 % |
| L_o | 4,71 % | 4,67 % | |

Z Tabulky 4.3 je zřejmé, že hodnota ukazatele okamžité likvidity se ve sledovaných letech změnila jen nepatrně. V roce 2006 vykazuje ukazatel hodnotu 4,71 %, v roce 2007 4,67 %.

Dalším z ukazatelů je **ukazatel běžné likvidity** (L_b). Je vypočten dle rovnice (2.4) a výsledky zachycuje Tabulka 4.4.

Tabulka 4.4 – Ukazatel běžné likvidity

| | 2006 | 2007 | Změna |
|-------------------------|----------------|----------------|----------|
| Likvidní aktiva | 20 005 996 | 17 289 961 | -13,58 % |
| Krátkodobé závazky | 70 232 621 | 86 798 954 | 23,59 % |
| L_b | 28,49 % | 19,92 % | |

Běžná likvidita se pohybuje v roce 2006 na úrovni 28,49 %, v roce 2007 pak dosahuje hodnoty 19,92 %. Výrazný pokles hodnoty ukazatele je způsoben snížením objemu likvidních aktiv a růstem objemu krátkodobých závazků.

Ukazatele bankovní rentability

V rámci ukazatelů bankovní rentability je propočten ukazatel rentability vlastního kapitálu a ukazatel rentability aktiv. Výpočet ukazatele **rentability vlastního kapitálu** (ROE) je uveden v Tabulce 4.5. a vychází z rovnice (2.5).

Tabulka 4.5 – Ukazatel rentability vlastního kapitálu

| | 2006 | 2007 | Změna |
|---------------------------------|----------------|----------------|---------|
| Čistý zisk po zdanění (tis. Kč) | 562 212 | 780 149 | 38,76 % |
| Vlastní kapitál (tis. Kč) | 5 173 615 | 7 144 055 | 38,09 % |
| ROE | 10,87 % | 10,92 % | |

Rentabilita vlastního kapitálu v roce 2006 činí 10,87 % a v roce 2007 10,92 %. Hodnota ukazatele tedy pouze mírně rostla. Nárůst byl způsoben růstem objemu čistého

zisku po zdanění a růstem objemu vlastního kapitálu. Doporučená hodnota 15% však není dosažena.

Vypočtené hodnoty ukazatele **rentability bankovních aktiv** (*ROA*) jsou uvedeny v Tabulce 4.6. Při výpočtu je použita rovnice (2.6).

Tabulka 4.6 – Ukazatel rentability aktiv

| | 2006 | 2007 | Změna |
|---------------------------------|---------------|---------------|---------|
| Čistý zisk po zdanění (tis. Kč) | 562 212 | 780 149 | 38,76 % |
| Aktiva (tis. Kč) | 89 677 115 | 116 762 557 | 30,20 % |
| ROA | 0,63 % | 0,67 % | |

Rentabilita aktiv je v roce 2006 ve výši 0,63 % a v roce 2007 ve výši 0,67 %. Meziročně tedy rentabilita aktiv vzrostla, což je příznivý trend, nicméně jak je uvedeno v Kapitole 4.1.3, pokud je hodnota ukazatele menší než 0,75 %, je návratnost aktiv slabá. Růst rentability aktiv byl způsoben růstem čistého zisku po zdanění, zároveň také došlo k růstu objemu celkových aktiv, zřejmě proběhlou fúzí banky.

Ukazatele produktivity

Jedním z ukazatelů produktivity je **ukazatel celkové produktivity** (P_c), jehož výpočet se řídí rovnicí (2.7). Výsledné hodnoty uvádí Tabulka 4.7.

Tabulka 4.7 – Ukazatel celkové produktivity

| | 2006 | 2007 | Změna |
|---------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Čistý zisk po zdanění (tis. Kč) | 562 212 | 780 149 | 38,76 % |
| Průměrný přepočtený počet zaměstnanců | 1 336 | 1 627 | 21,78 % |
| P_c (tis. Kč) | 420,820 | 479,500 | 13,95 % |

V roce 2006 připadá na jednoho bankovního zaměstnance čistý zisk po zdanění ve výši 420 820 Kč, v roce 2007 se hodnota zvýšila na 479 500 Kč. Došlo k výraznému nárůstu čistého zisku po zdanění.

Dále je pomocí rovnice (2.8) vypočten **ukazatel podílu aktiv na zaměstnance** (P_a). Výsledek zobrazuje Tabulka 4.8.

Tabulka 4.8 – Ukazatel podílu aktiv na zaměstnance

| | 2006 | 2007 | Změna |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| Aktiva (tis. Kč) | 89 677 115 | 116 762 557 | 30,20 % |
| Průměrný přepočtený počet zaměstnanců | 1 336 | 1 627 | 21,78 % |
| P_a (tis. Kč) | 67 123,590 | 71 765,550 | 6,92 % |

Z výsledků v Tabulce 4.8 je zřejmé, že objem aktiv na jednoho bankovního zaměstnance se v průběhu sledovaných let zvýšil o 6,92 %. V roce 2006 připadají na

jednoho bankovního zaměstnance aktiva ve výši 67 123 590 Kč. V roce 2007 se hodnota zvýšila na 71 765 550 Kč.

Dále je v rámci ukazatelů produktivity vypočten **objem prodaných úvěrů na zaměstnance** (P_u). Výpočet vychází z rovnice (2.9) a výsledky jsou zachyceny v Tabulce 4.9.

Tabulka 4.9 – Objem prodaných úvěrů na zaměstnance

| | 2006 | 2007 | Změna |
|---|-------------------|-------------------|----------------|
| Úvěry a pohledávky za klienty (tis. Kč) | 68 252 234 | 97 064 328 | 42,21 % |
| Průměrný přepočtený počet zaměstnanců | 1336 | 1627 | 21,78 % |
| P_u (tis. Kč) | 51 087,000 | 59 658,470 | 16,78 % |

Objem úvěrů a pohledávek za klienty přepočtený na jednoho zaměstnance činil v roce 2006 51 087 000 Kč, v roce 2007 pak byla hodnota o 16,78 % vyšší, tedy 59 658 470 Kč.

Ukazatele kvality bankovních aktiv

V rámci této skupiny ukazatelů je propočten ukazatel kvality bankovních aktiv (K). Výpočet se řídí rovnicí (2.10) a výsledky zachycuje Tabulka 4.10.

Tabulka 4.10 – Ukazatel kvality bankovních aktiv

| | 2006 | 2007 | Změna |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Opravné položky k úvěrům (tis. Kč) | 1 452 931 | 2 095 107 | 44,20 % |
| Úvěry a pohledávky za klienty (tis. Kč) | 68 252 234 | 97 064 328 | 42,21 % |
| K | 2,13 % | 2,16 % | 1,40 % |

Tento ukazatel vyjadřuje rizikovost bankovního portfolia a důležitý je jeho vývoj v čase. Z výsledků v Tabulce 4.10 je zřejmé, že rizikovost bankovního portfolia zůstává téměř na stejné úrovni. V roce 2006 dosahuje ukazatel hodnoty 2,13, v roce 2007 je pak zřejmý nepatrný nárůst na 2,16 %. Rizikovost je tedy udržována na stabilní výši.

Ukazatel nákladové intenzity

Dalším ukazatelem je ukazatel nákladové intenzity (NI), jehož výpočet znázorňuje rovnice (2.11). Výsledné hodnoty uvádí Tabulka 4.11.

Tabulka 4.11 – Ukazatel nákladové intenzity

| | 2006 | 2007 | Změna |
|---------------------------------------|------------------|------------------|---------------|
| Celkové náklady (tis. Kč) | 2 268 476 | 2 923 134 | 28,86 % |
| Průměrný přepočtený počet zaměstnanců | 1 336 | 1 627 | 21,78 % |
| NI (tis. Kč) | 1 697,960 | 1 796,640 | 5,81 % |

V roce 2006 tedy na jednoho bankovního zaměstnance připadají celkové náklady banky ve výši 1 697 960 Kč, v roce 2007 se hodnota zvýšila o 5,81 % na 1 796 640 Kč.

Podíl mzdových nákladů na zaměstnance

Podíl mzdových nákladů na jednoho bankovního zaměstnance (M) je vypočten dle rovnice (2.12). Výsledek uvádí Tabulka 4.12.

Tabulka 4.12 – Mzdové náklady na zaměstnance

| | 2006 | 2007 | Změna |
|---|----------------|------------------|----------------|
| Mzdové náklady na zaměstnance (tis. Kč) | 1 163 584 | 1 689 312 | 45,18 % |
| Průměrný přepočtený počet zaměstnanců | 1 336 | 1 627 | 21,78 % |
| M (tis. Kč) | 870,946 | 1 038,298 | 19,22 % |

Položka mzdové náklady na zaměstnance zahrnuje náklady na mzdy a platy, sociální a zdravotní pojištění, odměny členům představenstva, členům dozorčí rady a ostatním členům vedení mateřské společnosti a ostatní náklady na zaměstnance. V roce 2006 připadají na jednoho bankovního zaměstnance mzdové náklady ve výši 870 946 Kč. V roce 2007 se hodnota zvýšila na 1 038 298 Kč. Došlo k vyššímu růstu mzdových nákladů vzhledem k růstu počtu zaměstnanců.

4.2.2 Finanční analýza Sal Oppenheim jr. & Cie (Rakousko) AG

Tato rakouská banka působí v České republice od roku 2005 se sídlem v Praze. V oblasti privátního bankovníctví se banka stará o majetné klienty a nadace s cílem zajistit dlouhodobé zachování a neustálé zvyšování reálné hodnoty jejich majetku. Důraz je kladen na naprostou transparentnost a objektivitu při výběru produktů a služeb. Základem je rovněž oddělená správa soukromého a firemního majetku.

V roce 2007 dosáhla banka vedoucího postavení v oblasti správy majetku, především v oblasti firemních financí. Velkou předností banky jsou špičkoví analytici. V posledních letech byl také vybudován tým analytiků pro prodej akcií s cílem zajistit zákazníkům větší přiblížení k trhu a doplnit servis pro investice do rakouských, německých a švýcarských akcií. Banka uplatňovala konzervativní politiku omezování rizik a díky jejich úspěšnému řízení označila rok 2007 za nejúspěšnější v historii banky. Celkový majetek ve správě se spolu se soukromými a institucionálními zákazníky zvýšil o 7,7 % na cca 4,2 miliardy EUR. Správa majetku zintenzivnila obchody společnosti s movitými privátními zákazníky a nadacemi. Tento pozitivní vývoj podpořily nové koncepce správy majetku, na míru šité produkty a další. Banka pokračovala ve strategii internacionalizace,

tedy v otevírání dalších poboček ve východní Evropě. Dalšími faktory úspěchu byla široká portfolia nemovitostí, měnové strategie a použití dluhopisových investic ze zemí s růstovým potenciálem.³³

Hodnoty jednotlivých položek při výpočtech ukazatelů vychází z výkazů o hospodaření banky, převzatých z roční závěrky banky za rok 2007. Hlavní výkazy o ekonomické činnosti banky jsou uvedeny v Příloze 4.

Ukazatele struktury bilance

Prvním z ukazatelů struktury bilance je ukazatel vyjadřující **podíl úvěrových pohledávek ke klientům na celkových aktivech** (S_u). Výpočet je proveden dle rovnice (2.1) a výsledky uvádí Tabulka 4.13.

Tabulka 4.13 – Podíl pohledávek na celkových aktivech

| | 2006 | 2007 | Změna |
|--|----------------|----------------|----------|
| Úvěry a pohledávky za klienty (tis. EUR) | 27 849 | 35 488 | 27,43 % |
| Celková aktiva (tis. EUR) | 112 975 | 229 399 | 103,05 % |
| S_u | 24,65 % | 15,47 % | |

Podíl pohledávek za klienty na celkových aktivech je v roce 2006 ve výši 24,65 % a v roce 2007 došlo k výraznému poklesu na hodnotu 15,47 %. Tento pokles byl způsobem výrazným nárůstem celkových aktiv.

Dalším z ukazatelů struktury bilance je ukazatel zachycující **podíl závazků k nebankovním klientům na celkových pasivech** (S_z). Při výpočtu je použita rovnice (2.2). Výsledky jsou zobrazeny v Tabulce 4.14.

Tabulka 4.14 – Podíl závazků na celkových pasivech

| | 2006 | 2007 | Změna |
|----------------------------------|----------------|----------------|----------|
| Závazky vůči klientům (tis. EUR) | 86 285 | 203 528 | 135,88 % |
| Celková pasiva (tis. EUR) | 112 975 | 229 399 | 103,05 % |
| S_z | 76,38 % | 88,72 % | |

Podíl závazků vůči klientům na celkových pasivech představuje v roce 2006 hodnotu 76,38 %, v roce 2007 se hodnota ukazatele zvýšila na 88,72 %. Došlo k výraznému nárůstu objemu závazků vůči klientům.

Ukazatele bankovní likvidity

Mezi tyto ukazatele řadíme **ukazatel okamžité likvidity** (L_o), jehož výpočet uvádí rovnice (2.3). Výsledné hodnoty obsahuje Tabulka 4.15.

³³ <http://www.oppenheim.cz/atcs/index.htm>

Tabulka 4.15 – Ukazatel okamžité likvidity

| | 2006 | 2007 | Změna |
|--|---------------|----------------|-------------|
| Pokladní hotovost a vklady u centrálních bank (tis. EUR) | 78 | 10 318 | 13 128,21 % |
| Okamžitě splatné závazky (tis. EUR) | 70 121 | 54 691 | -22,00 % |
| L_o | 0,11 % | 18,87 % | |

Z Tabulky 4.15 je zřejmé, že tento ukazatel zaznamenal extrémní nárůst. Zatímco v roce 2006 je jeho hodnota pouze 0,11 % a vypovídá o velmi nízké likviditě. Hodnota pokladní hotovosti a vkladů u centrálních bank je v porovnání s objemem okamžitě splatných závazků velmi nízká. V roce 2007 již ukazatel okamžité likvidity vzrostl na 18,87 %. Tato prudká změna je způsobena velkým nárůstem objemu pokladní hotovosti a vkladů u centrálních bank, zároveň se snížila výše okamžitě splatných závazků.

Ukazatel běžné likvidity (L_b) je vypočten dle rovnice (2.4) a výsledky uvádí Tabulka 4.16.

Tabulka 4.16 – Ukazatel běžné likvidity

| | 2006 | 2007 | Změna |
|-------------------------------|----------------|----------------|----------|
| Likvidní aktiva (tis. EUR) | 71 920 | 174 095 | 142,07 % |
| Krátkodobé závazky (tis. EUR) | 88 749 | 203 538 | 129,34 % |
| L_b | 81,04 % | 85,53 % | |

Podíl likvidních aktiv na krátkodobých závazcích byl v roce 2006 ve výši 81,04 %, v roce 2007 se hodnota zvýšila na 85,53 %. Nárůst byl způsoben výrazným zvýšením objemu krátkodobých závazků. Došlo zároveň k výraznému nárůstu objemu likvidních aktiv.

Ukazatele bankovní rentability

Dle rovnice (2.5) je vypočten **ukazatel rentability vlastního kapitálu (ROE)**. Výsledek je uveden v Tabulce 4.17.

Tabulka 4.17 – Rentabilita vlastního kapitálu

| | 2006 | 2007 | Změna |
|----------------------------------|----------------|----------------|---------|
| Čistý zisk po zdanění (tis. EUR) | 1 962 | 2 373 | 20,95 % |
| Vlastní kapitál (tis. EUR) | 10 762 | 10 503 | -2,41 % |
| ROE | 18,23 % | 22,59 % | |

Rentabilita vlastního kapitálu dosáhla v roce 2006 18,23 %, v roce 2007 došlo k nárůstu o 23,93 % na hodnotu 22,59 %. Nárůst byl způsoben zvýšením hodnoty čistého zisku po zdanění o téměř 21 %. Rentabilita vlastního kapitálu by měla být alespoň 15 %,

banka tedy dosahuje vysoké rentability. Je nutné vzít v úvahu, že zvyšování zisku je obvykle spojeno s podstupováním vyšších podnikatelských rizik.

Ukazatel rentability bankovních aktiv (ROA) je vypočten dle rovnice (2.6). Výsledky jsou obsaženy v Tabulce 4.18.

Tabulka 4.18 – Ukazatel rentability aktiv

| | 2006 | 2007 | Změna |
|----------------------------------|---------------|---------------|----------|
| Čistý zisk po zdanění (tis. EUR) | 1962 | 2373 | 20,95 % |
| Aktiva (tis. EUR) | 112975 | 229399 | 103,05 % |
| ROA | 1,74 % | 1,03 % | |

Rentabilita aktiv v roce 2006 dosahuje hodnoty 1,74 %, v roce 2007 došlo k poklesu na hodnotu 1,03 %. Pokles byl způsoben výrazným nárůstem aktiv a nižším růstem čistého zisku po zdanění. I přes pokles banka v obou letech dosahovala rentability aktiv vyšší než 1 %, návratnost aktiv je tedy dobrá (dle stupnice uvedené v Kapitole 4.1.3).

Ukazatele produktivity

V rámci této skupiny ukazatelů je propočten dle rovnice (2.7) **ukazatel celkové produktivity (P_c)**. Výsledné hodnoty jsou uvedeny v Tabulce 4.19.

Tabulka 4.19 – Ukazatel celkové produktivity

| | 2006 | 2007 | Změna |
|---------------------------------------|---------------|---------------|----------------|
| Čistý zisk po zdanění (tis. EUR) | 1962 | 2373 | 20,95 % |
| Průměrný přepočtený počet zaměstnanců | 47 | 61 | 29,79 % |
| P_c (tis. EUR) | 41,740 | 38,900 | -6,81 % |

Ukazatel celkové produktivity, tedy velikost čistého zisku po zdanění připadajícího na jednoho bankovního zaměstnance, činí v roce 2006 41 740 EUR. V roce 2007 hodnota klesla na 38 900 Eur. V roce 2007 se sice zvýšil čistý zisk po zdanění, zvýšil se však také počet zaměstnanců.

Dalším ukazatelem je **podíl aktiv na jednoho zaměstnance (P_a)**. Tento ukazatel je vypočten pomocí rovnice (2.8) a výsledky zachycuje Tabulka 4.20.

Tabulka 4.20 – Ukazatel podílu aktiv na zaměstnance

| | 2006 | 2007 | Změna |
|---------------------------------------|------------------|------------------|----------------|
| Aktiva (tis. Kč) | 112 975 | 229 399 | 103,05 % |
| Průměrný přepočtený počet zaměstnanců | 47 | 61 | 29,79 % |
| P_a (tis. EUR) | 2 403,720 | 3 760,640 | 56,45 % |

Z Tabulky 4.20 vidíme, že v roce 2007 došlo k výraznému růstu objemu aktiv. V důsledku toho vzrostla také hodnota ukazatele. V roce 2006 je hodnota aktiv připadající na jednoho zaměstnance ve výši 2 403 720 EUR, v roce 2007 se hodnota zvýšila na 3 760 640 EUR.

Objem prodaných úvěrů na zaměstnance (P_u) je vypočten dle rovnice (2.9). Vypočtené hodnoty jsou uvedeny v Tabulce 4.21.

Tabulka 4.21 – Objem prodaných úvěrů na zaměstnance

| | 2006 | 2007 | Změna |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Úvěry a pohledávky za klienty (tis. EUR) | 27849 | 35488 | 27,43 % |
| Průměrný přepočtený počet zaměstnanců | 47 | 61 | 29,79 % |
| P_u (tis. EUR) | 592,530 | 581,770 | -1,82 % |

V roce 2006 připadá na jednoho bankovního zaměstnance hodnota úvěrů a pohledávek za klienty ve výši 592 530 EUR. V roce 2007 došlo pouze k nepatrnému poklesu na částku 581 770 EUR.

Ukazatele kvality bankovních aktiv

Ukazatel kvality bankovních aktiv (K) je vypočten dle rovnice (2.10) a výsledek zobrazuje Tabulka 4.22.

Tabulka 4.22 – Ukazatel kvality bankovních aktiv

| | 2006 | 2007 | Změna |
|--|---------------|---------------|---------|
| Opravné položky k úvěrům (tis. EUR) | 503 | 762 | 51,49 % |
| Úvěry a pohledávky za klienty (tis. EUR) | 27 849 | 35 488 | 27,43 % |
| K | 1,81 % | 2,15 % | |

Z Tabulky 4.22 je zřejmé, že ukazatel kvality bankovních aktiv v roce 2006 dosahuje hodnoty 1,81 %, v roce 2007 se pak jeho hodnota zvýšila na 2,15 %. Tento nárůst byl způsoben růstem objemu opravných položek k úvěrům a menším růstem objemu úvěrů a pohledávek za klienty.

Ukazatel nákladové intenzity

Ukazatel nákladové intenzity (NI) je vypočten dle rovnice (2.11). Výsledné hodnoty uvádí Tabulka 4.23.

Tabulka 4.23 – Ukazatel nákladové intenzity

| | 2006 | 2007 | Změna |
|---------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Celkové náklady (tis. EUR) | 14 219 | 18 074 | 27,11 % |
| Průměrný přepočtený počet zaměstnanců | 47 | 61 | 29,79 % |
| NI (tis. EUR) | 302,530 | 296,300 | -2,06 % |

Celkové náklady připadající na jednoho bankovního zaměstnance činí v roce 2006 302 530 EUR. V roce 2007 došlo k mírnému poklesu na částku 296 300 EUR. I přes zvýšení počtu zaměstnanců byla banka schopna udržet téměř stejnou výši nákladů přepočtenou na jednoho zaměstnance.

Mzdové náklady na zaměstnance

Ukazatel mzdových nákladů na zaměstnance (*M*) je vypočten dle rovnice (2.12). Výsledky zobrazuje Tabulka 4.24.

Tabulka 4.24 – Mzdové náklady na jednoho zaměstnance

| | 2006 | 2007 | Změna |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Mzdové náklady na zaměstnance (tis. EUR) | 8 487 | 10 119 | 19,23 % |
| Průměrný přepočtený počet zaměstnanců | 47 | 61 | 29,79 % |
| M (tis. EUR) | 180,574 | 165,885 | -8,13 % |

Položka mzdové náklady na zaměstnance zahrnuje náklady na platy a mzdy, náklady na zákonem předepsané sociální dávky a povinné příspěvky, jiné sociální náklady, náklady na důchodové zabezpečení a náklady na odbavení a plnění podnikovým zaměstnaneckým pojišťovnám. V roce 2006 připadají na jednoho bankovního zaměstnance mzdové náklady ve výši 180 574 EUR. V roce 2007 se hodnota snížila na 165 885 EUR. Došlo k nárůstu počtu zaměstnanců, nárůst mzdových nákladů byl však v porovnání s růstem počtu zaměstnanců nižší.

4.3 Mystery shopping privátního bankovníctví

Služby privátního bankovníctví jsou z pohledu klienta hodnoceny metodou mystery shopping, jejíž základní charakteristiky jsou uvedeny v Kapitole 2.2.3. Hodnoceny jsou tyto tři významné banky působící na českém trhu, které poskytují služby privátního bankovníctví:

1. Česká spořitelna, a. s.,
2. Československá obchodní banka, a. s. (ČSOB, a. s.),
3. Komerční banka, a. s.,

Výběr bank byl proveden s ohledem na jejich postavení na českém trhu, historii, profil poskytovaných služeb i nabízených produktů. Mystery shopping byl prováděn v průběhu měsíce března roku 2009.

V této kapitole je uvedena metodika a průběh mystery shoppingu. Je popsán průběh jednotlivých schůzek, chování privátního bankéře, charakteristika nabídnutých produktů a možností spolupráce s danou bankou. Vzhledem k tomu, že u žádné banky nebyla privátním bankéřem navržena žádná konkrétní strategie investování a výběr investičních produktů byl ponechán na rozhodnutí klienta, v závěru jednotlivých podkapitol, které hodnotí privátní bankovníctví daných bank, je uvedeno *investiční doporučení*, které respektuje profil fiktivního klienta. Je tedy navrženo, do kterých produktů by bylo nejvhodnější investovat. Není navržena konkrétní částka, kterou by bylo vhodné investovat, vzhledem k tomu, že se jedná o vysoce individuální záležitost klienta.

4.3.1 Použitá metodika mystery shoppingu

Předpokladem k provedení co nejobjektivnějšího průzkumu je pokud možno naprostá nestrannost a jasná metodika. Je tedy nutné nejdříve co nejpřesněji vymezit cíl průzkumu, pozici fiktivního klienta, scénář apod.

Cíl průzkumu

Cílem je na základě provedeného průzkumu zhodnotit kvalitu poskytovaných služeb privátního bankovníctví ve vybraných bankách prostřednictvím dopředu stanovených hodnotících parametrů. Cílem není určit pořadí bank s nejlépe poskytovanými službami.

Profil fiktivního klienta

Mystery shopping prováděl fiktivní klient (dále jen klient) s těmito charakteristikami:

- disponuje částkou 10 miliónů Kč;
- spíše konzervativní klient;
- malé zkušenosti investováním a správou majetku;
- investice do nezajištěných či negarantovaných produktů není vyloučena, pouze však ve výši maximálně 20 až 25 % celkové hodnoty investovaných prostředků;
- investiční horizont 5 až 10 let;
- důraz je kladen na uchování hodnoty majetku a přiměřené zhodnocení.

Scénář

Klient u všech bank postupoval dle předem vymezeného scénáře.

1. Vyhledání základních informací o službách privátního bankovníctví na webových stránkách dané banky a získání kontaktů na jednotlivé privátní bankéře.
2. Oslovení privátních bankéřů prostřednictvím emailu a projevení zájmu o služby privátního bankovníctví.
3. Domluva osobní schůzky na pobočce dané banky.
4. Osobní schůzka s privátním bankéřem, snaha získat co nejvíce informací o nabízených produktech a službách v rámci privátního bankovníctví.

Výstupem jednání s každou bankou by měl být návrh na složení investičního portfolia, doporučení konkrétních produktů, do kterých by bylo nejvhodnější investovat vzhledem ke klientově pozici a objasnění všech podmínek a základních principů vzájemné spolupráce klienta a banky.

Hodnotící kritéria

Získané informace a materiály jsou hodnoceny pomocí těchto kritérií:

- *komunikace s bankou* – hodnocení vstřícnosti při domluvě schůzky, ochota a schopnost bankéře domluvit si schůzku v konkrétní dobu, hodnocení kvality, spolehlivosti a rychlosti komunikace prostřednictvím emailu nebo mobilního telefonu;
- *osobní jednání* – hodnocení prostor, ve kterých schůzka proběhla zejména z hlediska diskrétnosti, hodnocení průběhu osobní schůzky s privátním bankéřem, zájem o klienta, věcnost a jasnost jednání, subjektivní hodnocení odbornosti a celkového chování privátního bankéře,
- *předložené materiály* – hodnocení kvality, obsahu, přehlednosti, srozumitelnosti a důvěryhodnosti předložených materiálů;
- *konkrétní návrh* – hodnocení navrženého postupu, doporučených investičních produktů, aktuálnost a vhodnost vzhledem k požadavkům klienta.

Smyslem provedeného průzkumu není určit pořadí bank s nejlépe poskytovanými službami, ale podat komplexní informace o službách, které daná banka v této oblasti nabízí a zhodnotit služby především z kvalitativní stránky. Služby jsou hodnoceny na základě osobní zkušenosti. Je samozřejmé, že preference a nároky klientů jsou vždy individuální. Stejně tak je možné, že pokud by schůzka probíhala s jiným privátním bankéřem dané

banky v jiné pobočce, mohly by se výsledky lišit. Lze však předpokládat, že při obdobné situaci by byl přístup banky v mnoha ohledech podobný.

4.3.2 Privátní bankovníctví České spořitelny, a. s.

Česká spořitelna nabízí klientům služby Erste Private Banking. Jedná se o individuální služby poskytované klientům s finančními prostředky alespoň ve výši 5 milionů Kč nebo ekvivalentu v jiné měně. Kompletní nabídka Erste Private Banking zahrnuje širokou škálu produktů a služeb zejména v oblasti správy aktiv, investičního poradenství a financování, stejně jako v oblasti tradičních bankovních produktů, s důrazem na individuální potřeby klienta. Klientovi je přidělen privátní bankéř, který je mu kdykoli k dispozici a vyřizuje veškeré klientovy požadavky. Při poskytování služeb banka využívá mezinárodních zkušeností nejsilnější střeoevropské finanční skupiny Erste Bank.

Průběh mystery shoppingu

Privátní bankéř byl zkontaktován prostřednictvím emailu a byla domluvena osobní schůzka. V průběhu schůzky bankéř zjistil klientovu situaci a navrhnul další schůzku, jejímž cílem byla nabídka konkrétních produktů a možností, ze kterých si klient může vybrat. Na druhé schůzce byly klientovi předány informační materiály a představeny možnosti investování.

Hodnocení

1) Komunikace s bankou

Komunikace s bankou, ať už telefonická či prostřednictvím emailu, byla bezproblémová a rychlá, privátní bankéř byl velice ochotný, snažil se klientovi co nejvíce vyhovět a přizpůsobit se mu. Bankéř vždy navrhl možné termíny schůzky, vzhledem k řadě pracovních cest.

2) Osobní jednání

Schůzky byly uskutečněny v diskrétních prostorách pobočky České spořitelny, a. s. Produktová nabídka nebyla představena konkrétně, bankéř se snažil zjistit co nejvíce informací o klientově situaci (předpokládané složení portfolia a investiční horizont, riziko, požadavky na likviditu apod.). Konkrétní produkty byly představeny při druhé schůzce. Klient po první schůzce neobdržel žádné informační materiály, pouze vizitku privátního bankéře.

Při druhé schůzce privátní bankéř předal klientovi značné množství materiálů a letáků. Bankéř uvedl, že se snažil shromáždit co nejvíce informací, aby měl klient co nejkomplexnější přehled o službách a produktech, které by byly pro něj vhodné. V zápětí se však ukázalo, že pravděpodobně nejde o zcela aktuální a individuálně sestavené údaje, jelikož v nejrozsáhlejším materiálu, který měl popisovat právě konkrétní produkty a možnosti investování, včetně složení portfolia, bylo na každém listě v pravém dolním rohu uvedeno „Září 2008“. Vzhledem k tomu, že schůzka se konala v březnu 2009, lze zpochybnit aktuálnost údajů a především pečlivost, s jakou privátní bankéř materiály sestavil. Během rozhovoru byl klient se všemi materiály postupně seznámen. Bankéř byl schopen zodpovědět veškeré dotazy klienta a vše podrobně vysvětlit.

3) Předložené materiály

Při prvním osobním jednání nebyly klientovi poskytnuty žádné informační materiály. Tento postoj je chápán pozitivně, vzhledem k tomu, že během první schůzky se bankéř snažil pouze získat co nejvíce informací o klientovi a jeho požadavcích. Konkrétní nabídku chtěl připravit s maximální pečlivostí na další setkání a zohlednit při jejím sestavování získané informace. Přesto by bylo vhodnější klientovi poskytnout alespoň základní informace o principech a fungování služeb privátního bankovníctví u této banky.

Po druhém osobním jednání klient obdržel reprezentační brožuru Erste Private Banking, tištěnou prezentaci nabídky služeb privátního bankovníctví, tři volně přiložené letáky s nabídkou konkrétních produktů a Reportér, což je čtvrtletní zpravodaj pro klienty Erste Private Banking.

Následuje stručný popis obsahu jednotlivých předložených materiálů a je poukázáno na případné nedostatky.

Reprezentační brožura

Tato brožura obsahuje základní informace o bance a službách, které poskytuje v rámci privátního bankovníctví, její základní filozofii, poslání a principy. Důraz je kladen zejména na design, údaje jsou pouze obecného charakteru a text je doplněn fotografiemi. V závěru jsou uvedeny kontakty na pobočky privátního bankovníctví a webové stránky České spořitelny, a. s.

Prezentace nabídky služeb

Prezentace obsahuje informace o Skupině Erste Bank, popis Erste Private Banking České spořitelny, dále nabídku služeb v rámci privátního bankovníctví, informace o správě

aktiv, investičním poradenství, financování majetku a poskytovaných bankovních službách, dále jsou zde uvedeny kontakty na privátní bankéře. V přílohách prezentace jsou konkrétněji specifikována modelová portfolia a investiční strategie, pokud by klient měl zájem o správu aktiv.

Prezentace je zpracována přehledně, horší orientaci způsobuje absence číslování jednotlivých kapitol v porovnání s obsahem. V obsahu jsou kapitoly očíslovány, ale v dalším textu nejsou označeny vůbec. Prezentace obsahuje spoustu gramatických chyb. Text není napsán správně česky, neobsahuje diakritiku (písmena ř, č, ě, ň jsou nahrazena písmeny r, c, e, n apod.). Působí to velice nevhodně a rovněž čtení takového textu je poměrně obtížné. Vzhledem k tomu, že se jedná o jeden z prvních materiálů, který klient od banky obdržel, měl by být zpracován s co nejvyšší pečlivostí a v co nejlepší kvalitě. Nevhodně působí také špatně uvedené datum. Na každém listě je v pravém dolním rohu uvedeno „Září 2008“. Nabídka služeb však byla dle tvrzení bankéře vypracována v březnu 2009. Nabídka tedy pravděpodobně nebyla zpracována s maximální pečlivostí a s maximálním ohledem na klientovu situaci a jeho potřeby, jak bankéř několikrát v průběhu schůzky zdůraznil. Ukázka jednoho listu z této prezentace je uvedena v Příloze 5.

Informační letáky jednotlivých produktů

Příložené letáky podávají podrobnější informace o produktech, které Česká spořitelna, a. s. aktuálně nabízí klientům privátního bankovníctví. Jedná se o Akciový prémiový vklad AKC 51 (kopie je uvedena v Příloze 6), Měnový prémiový vklad Březen/09 (kopie je uvedena v Příloze 7) a Podřízený dluhopis (kopie je uvedena v Příloze 8). Podrobnější informace o těchto produktech jsou uvedeny níže sekci Konkrétní návrh.

Reportér

Součástí předložených materiálů je i čtvrtletně vydávaný magazín Reportér. Obsahuje komentáře k vývoji trhů, informace o vývoji speciálních fondů Erste Private Banking, rozhovor s generálním ředitelem České spořitelny a mnoho dalších aktuálních informací o ekonomickém dění. Tento magazín je rozesílán všem klientům Erste Private Banking a jeho součástí je i přehled a informace o stavu a vývoji investovaných prostředků klienta. Magazín je k dispozici i na webových stránkách České spořitelny, a. s.³⁴

³⁴ http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/PRODUCT_CS_PI01_041484.XML

Portfolia AR0, AR25, AR50 a AR75

Jedná se o speciální produkt Erste private banking, který je určen pro privátní klienty. Jedná se o aktivně spravované investiční AR fondy (Absolute Return), které se liší především složením portfolia. Kopie informačních letáků k jednotlivým portfoliím obsahuje Příloha 9 .

4) Konkrétní návrh

Klientovi bylo navrženo několik variant řešení, přičemž konkrétní výběr strategie i produktů určuje klient. Každá z možností předpokládá vedení tzv. Exclusive konta. První variantou je využití služeb v rámci správy aktiv, kde je k dispozici několik modelových portfolií, které se liší různými parametry (typem investičních instrumentů, složením portfolia, výší podstoupeného rizika, výší očekávaného výnosu, investičním horizontem atd.). Další možností jsou služby investičního poradenství v oblasti investování do speciálních AR fondů, nebo také při investování do ostatních podílových fondů, akcií, dluhopisů a dalších investičních produktů. Uvedené údaje vychází především z materiálů poskytnutých privátním bankéřem.

Exclusive konto

Jedná se o běžný účet s pásmovým úročením (úrok 3,1 % nad 1 milion Kč). K účtu jsou vydávány dvě karty, přičemž jedna je typu Gold. Další služby spojené s vedením Exclusive konta jsou vedení běžného účtu v cizí měně, vkladový účet, přímé bankovníctví, možnost úvěrového rámce. Vedení účtu je zdarma. Zdarma je rovněž deset výběrů z účtu debetní kartou z bankomatu České spořitelny.

A) Správa aktiv – modelová portfolia

První navrženou možností je využít služeb Erste Private Banking v oblasti správy aktiv. Banka spravuje pro své klienty modelová portfolia, která odpovídají individuálním potřebám klientů v souladu s jejich výnosovými požadavky, přístupem k riziku a zamýšleným investičním horizontem. Tato portfolia jsou tedy pro určitý okruh klientů stejná. Pouze v případě, že výše investice činí 30 milionů Kč a výše, je klientovi navržena zcela individuální investiční strategie. Minimální výše investice je 15 milionů Kč a investor má k prostředkům přístup do 15 dnů. Jedná se o aktivní správu portfolia a umožňuje reagovat na aktuální makroekonomickou situaci. Lze využít investování do nejlepších světových podílových fondů a využít také alternativní investiční produkty. Klient je každé čtvrtletí informován o stavu a vývoji svých aktiv. Poplatky jsou účtovány

na roční bázi a závisí na objemu spravovaných prostředků a typu strategie, pohybují se v rozmezí 0,3 % až 1,30 % p. a. Investování probíhá po sepsání komisionářské smlouvy o obstarání koupě a prodeje cenných papírů. Konkrétní parametry portfolií uvádí Tabulka 4.25.

Tabulka 4.25 – Modelová portfolia a jejich parametry

| Typ portfolia | Doporučený investiční horizont | Podíl v portfoliu (%) | | | Povolené odchylky ve skladbě portfolia (± %) | | | Roční čistá výkonnost (%)* |
|---------------|--------------------------------|-----------------------|-----------|-------------|--|-----------|-------------|----------------------------|
| | | Akcie | Dluhopisy | Peněžní trh | Akcie | Dluhopisy | Peněžní trh | |
| Opatrné | 3 roky | 0 | 50 | 50 | 0 | 25 | 25 | 2 |
| Konzervativní | 3 roky | 10 | 55 | 35 | 10 | 25 | 25 | 4 |
| Vyvážené | 5 let | 25 | 60 | 15 | 10 | 25 | 25 | 5 |
| Progresivní | 6 let | 45 | 45 | 10 | 15 | 25 | 25 | 8 |
| Dynamické | 7 let | 70 | 25 | 5 | 25 | 25 | 25 | 12 |
| Agresivní | 7 let | 90 | 10 | 0 | 25 | 25 | 25 | - |

* výkonnost portfolií měřená od 1.7.2002 do 31.12.2007; u agresivního portfolia údaj není znám

Zdroj: materiály poskytnuté bankou

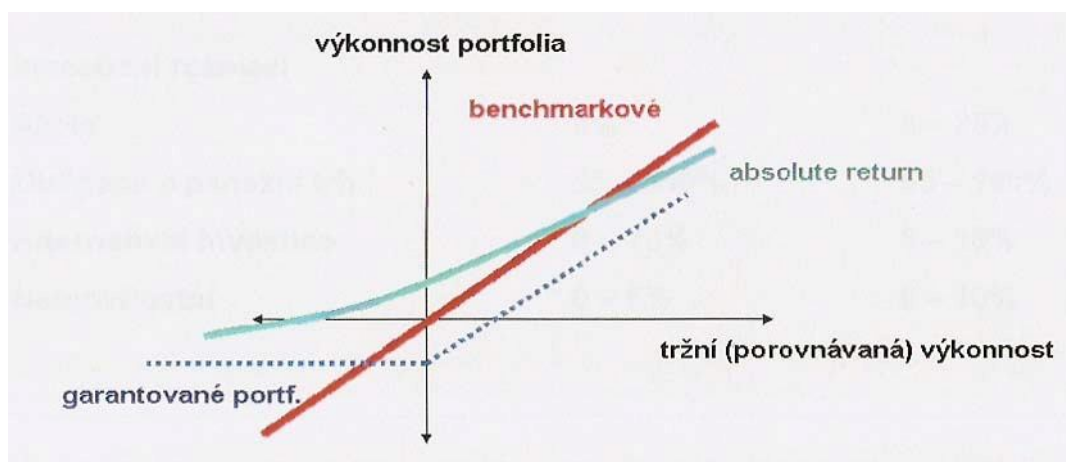
Vzhledem k tomu, že klient disponuje částkou 10 milionů Kč, není možné tuto variantu využít. Minimální objem investice je 15 milionů Kč. Vzhledem k tomu, že privátní bankéř znal objem prostředků, který by byl klient ochoten investovat již před sestavováním této nabídky, tato varianta v návrhu nemusela být uvedena.

B) Investiční poradenství – AR fondy

Jedná se o aktivně spravované investiční AR fondy Erste Private Banking s orientací na maximální výnos. Strategie AR (Absolute Return), tedy absolutní návratnosti, je graficky znázorněna v Obr. 4.2. Cílem této strategie je dosáhnout kladného absolutního výnosu i při nepříznivých podmínkách na trhu. Cílem je dosáhnout vyšší výkonnosti než u garantovaného portfolia nebo benchmarkového³⁵.

³⁵ Benchmarkové portfolio – portfolio jehož výkonnost je měřena pomocí tzv. benchmarku, což je index (standard) vybraný dle zaměření portfolia, podle kterého se výkonnost posuzuje.

Obr. 4.2 – Výkonnost portfolia AR



Zdroj: materiály poskytnuté bankou

AR fondy umožňují okamžitě reagovat na vývoj trhu. I při změně v objemu spravovaného portfolia je udržována stálá struktura klientova portfolia. Po šesti měsících držení u fyzických osob nepodléhá výnos dani z příjmů, přestože je klientský majetek aktivně spravován. Poplatky u AR fondů jsou pouze vstupní a jejich výše se odvíjí od investované částky a typu portfolia. Pohybují se v rozmezí 0,75 % (u portfolia AR0) až 1,5 % (u portfolia AR75) z investované částky. Investování probíhá na základě podpisu smlouvy o obhospodařování cenných papírů. Tyto fondy jsou určeny pro investice od jednoho do 20 milionů Kč. Jednotlivé typy portfolií a jejich parametry uvádí Tabulka 4.26.

Tabulka 4.26 – AR fondy

| Typ portfolia | Doporučený investiční horizont | Podíl v portfoliu (%) | | | | Očekávaná výkonnost (% p. a.) |
|---------------|--------------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|---------------------|-------------------------------|
| | | Akcie | Obligace a peněžní trh | Alternativní investice | Nemovitostní sektor | |
| AR 0 | 2 roky | 0 | 85 | 10 | 5 | 2 |
| AR 25 | 3 roky | 25 | 55 | 10 | 10 | 6 |
| AR 50 | 5 let | 50 | 30 | 10 | 10 | 8 |
| AR 75 | 7 let | 75 | 0 | 15 | 10 | 10 |

Zdroj: materiály poskytnuté bankou

Tyto portfolia fungují na základě strategie absolutního výnosu, kdy banka hledá kladný absolutní výnos pro klienta i při nepříznivých podmínkách, je zde snaha o zmírnění vlivu poklesu trhu a zachování vysoké výkonnosti při růstu trhu. Využívání korelace mezi jednotlivými aktivy a diverzifikace investic umožňuje dosahovat vyššího výnosu při srovnatelném riziku.

Výběr fondů záleží na strategii, kterou si klient zvolí:

- strategie AR 25 – je vhodná pro klienty bez větších investičních zkušeností i pro investování významné části úspor. Je vhodná i pro klienty, kteří nechtějí nebo nemohou podstupovat rizika prudkých výkyvů kapitálových trhů. Pro klienty, kteří požadují vyšší výnos, než je výnos termínovaných vkladů;
- strategie AR 50 – je vhodná pro klienty, kteří již mají s investováním určité zkušenosti, a kteří očekávají podstatně vyšší výnos investice i za cenu výraznějšího kolísání její hodnoty;
- strategie AR 75 – je vhodná pro klienty, kteří již mají s investováním větší zkušenosti, kteří investují s cílem dosáhnout vysokých výnosů i za cenu možné ztráty při poklesu trhu. Pro klienty, kteří požadují co nejvyšší možné zhodnocení.

Pokud by si klient měl vybrat pouze z těchto variant AR fondů, přichází v úvahu investice do portfolia AR 0 nebo AR 25, které jsou určené pro konzervativní klienty s malými zkušenostmi s investováním.

C) Investiční poradenství – podílové fondy a ostatní investiční produkty

Třetí možností je využití investičního poradenství v oblasti investování do podílových fondů a ostatních investičních produktů, čímž jsou myšleny garantované produkty, prémiové vklady či dluhopisy, zajištěné fondy, nemovitostní fondy, hypoteční zástavní listy, tuzemské akcie a dluhopisy.

Banka nabízí široké spektrum tuzemských i zahraničních podílových fondů. Česká spořitelna spolupracuje především s Investiční společností České spořitelny, ale také s dalšími finančními institucemi (HSBC, Credit Suisse, ABN AMRO, Julius Bär, BNP Paribas, Erste Sparinvest, Aviva, ING Investment Management, Fortis Investments, Pioneer Investments a Franklin Templeton Investments). Podrobnější informace o partnerských společnostech jsou uvedeny v Příloze 10.

Klient může využít také investičního poradenství při investování i do jakýchkoli jiných nabízených investičních produktů. Složení portfolia může klient ovlivňovat sám. Banka zprostředkovává nákup či prodej na základě komisionářské smlouvy či smlouvy o obhospodařování majetku.

Výběr konkrétních produktů se odvíjí od aktuální nabídky banky a preferencí klienta. Klientovi byly nabídnuty následující tři investiční produkty.

Akciový prémiový vklad AKC 51

Jedná se o prémiový vklad, jehož výnos závisí na vývoji cen 16 vybraných akcií a je znám k datu splatnosti vkladu. Doba trvání vkladu je 2,5 roku. Výnos se připisuje denně a závisí na aktuální hodnotě akcií. Jedná se o akcie společností obchodovatelných v USA, Evropě a Asii z oblasti komunikací, energetiky, farmaceutického průmyslu a spotřebního zboží (detailní popis uvádí Příloha 6). V daný den mohou nastat 3 možnosti:

- a) ceny všech 16 akciových titulů jsou nad svou počáteční hodnotou nebo se jí rovnají – v tento den je započten výnos 12 % p. a.;
- b) ceny všech akciových titulů alespoň na úrovni 58 % své počáteční hodnoty – je započten výnos 6 % p. a.;
- c) cena jedné nebo více akcií klesne pod 58 % počáteční hodnoty – není připsán žádný výnos.

Měnový prémiový vklad Březen/09

Jedná se o prémiový vklad s roční splatností s možností automatického opakování. Výnos se připisuje denně a závisí na vývoji kurzu CZK/EUR vyhlášeného pro každý den Českou národní bankou. Měsíčně je stanovováno rozhodné pásmo pro určení prémie podle aktuální hodnoty směnného kurzu (v šíři – 2,00 Kč až 0,00 Kč). V daný den mohou nastat dvě možnosti:

- vyhlášený kurz pro daný den je uvnitř rozhodného pásma nebo je roven krajním hodnotám – je připsán úrok ve výši 4,10 % p. a.;
- vyhlášený kurz pro daný den je mimo rozhodné pásmo – je připsán úrok ve výši 0,50 % p. a.

Podrobné informace jsou uvedeny v Příloze 7.

Podřízený dluhopis

Jedná se o dlouhodobý cenný papír s fixním výnosem. Splatnost dluhopisu je 10 let, ale je možné předčasné splacení po 5 letech. Výše výnosu je následující:

- roční kupón za prvních 5 let je ve výši 5 % p. a.,
- pokud nebude dluhopis po prvních pěti letech splacen, kupón za dalších pět let je 6,5 % p. a.

Podrobný popis produktu uvádí Příloha 8.

Srovnání tří nabízených produktů uvádí Tabulka 4.27.

Tabulka 4.27 – Porovnání parametrů nabízených produktů

| Produkt | Splatnost (roky) | Výnos (% p. a.) | Frekvence připisování výnosu | Závislost výnosu |
|---------------------------------|------------------|-----------------------|------------------------------|--|
| Akciový prémiový vklad AKC 51 | 2,5 | a) 12 b) 6 c) 0 | denně | závisí na vývoji cen 16 akciových titulů |
| Měnový prémiový vklad Březen/09 | 1 | a) 4,10 b) 0,50 | denně | závisí na vývoji kurzu CZK/EUR |
| Podřízený dluhopis | 5 (10) | a) 5 b) 6,5 | ročně | fixně stanoven |

Zdroj: vlastní zpracování, údaje vychází z materiálů poskytnutých bankou.

U všech tří srovnávaných produktů je garantovaná návratnost vložených prostředků. Nejvíce rizikový je produkt Akciový prémiový vklad AKC51 vzhledem k tomu, že je možné že výnos z investice bude nulový. Měnový prémiový vklad garantuje výnos minimálně 0,5 % p. a. Jako nejméně rizikový se jeví produkt Podřízený dluhopis, u kterého je výnos fixně stanoven na 5 % p. a. (v případě že nebude předčasně splacen tak 6,5 % p. a.). Nevýhodou je zde však dlouhý investiční horizont. U všech produktů je založení a vedení zdarma, pouze u Podřízeného dluhopisu jsou náklady 100 Kč na pokyn.

Investiční doporučení

Při respektování profilu klienta uvedeného v Kapitole 4.3.1 přichází v úvahu využití investičního poradenství při investování do AR fondů či ostatních investičních produktů. Pro rychlý přístup k finančním prostředkům je vhodné využít produkt Exclusive konto. Výše prostředků uložených na tomto účtu, záleží na aktuální potřebě klienta. Pro investování na delší časový úsek je vhodné využít nabídky garantovaných produktů, s nichž nejkonzervativnější je produkt Podřízený dluhopis s garancí výnosu 5 % p. a. Část prostředků klient může investovat do rizikovějších produktů, zde přichází v úvahu AR fondy, např. Portfolio AR 25, u kterého je očekávaná výnosnost 6 % p. a. Rozhodně by klient neměl investovat celou částku do jednoho produktu a vždy zvolit vhodný mix produktů s ohledem na investiční horizont, likviditu a výnos určitého investičního nástroje.

4.3.3 Privátní bankovníctví ČSOB, a. s.

Banka ČSOB, a. s. nabízí majetným klientům službu ČSOB Private Banking. Služby jsou určeny pro klienty kteří mají zájem o nadstandardní služby a zároveň disponují prostředky ve výši 10 milionů Kč (nebo ekvivalent v jiné měně). Kromě běžných bankovních produktů jsou nabízeny i produkty určené pouze pro privátní klientelu. Hlavní těžiště nabídky je v produktech pro zhodnocení finančních prostředků. Služby jsou

zajišťovány prostřednictvím privátního bankéře, který má na starosti omezený počet klientů.

Průběh mystery shoppingu

Na základě projeveného zájmu o služby privátního bankovníctví byla s privátním bankéřem dohodnuta osobní schůzka, která se uskutečnila na pobočce ČSOB Private Banking. Klient získal řadu materiálů a základní informace o fungování a základních principech poskytovaných služeb, byl seznámen s produktovou nabídkou a naznačeny byly možnosti dalšího postupu. Po uskutečnění osobní schůzky byl privátní bankéř požádán o zaslání doplňujících informací prostřednictvím emailu. Další schůzky se již nekonaly vzhledem k nespokojenosti klienta.

Hodnocení

1) Komunikace s bankou

Komunikace s bankou byla zpočátku velice rychlá. Privátní bankéř reagoval na emailový dotaz a nabídl několik termínů pro osobní schůzku. Po osobní schůzce byla však komunikace s privátním bankéřem značně zdlouhavá. Na pozdější dotaz prostřednictvím emailu, ohledně výše úrokových sazeb běžného účtu, poplatcích za vedení účtu a základních informacích o dluhopisech, do kterých by bylo případně investováno, nebylo odpovězeno. Bankéř se pouze snažil klienta dvakrát telefonicky kontaktovat, bohužel však neúspěšně, jelikož zvolil v obou případech pro klienta nevhodný čas – polední hodiny. Po dvou dnech, po takto neúspěšném kontaktování klient obdržel emailovou zprávu, která neobsahovala žádané informace, pouze konstatování, že klient není dostupný na telefonním čísle a návrh na osobní schůzku v kanceláři banky na dané téma. Vzhledem k tomu, že klient vyžadoval pouze základní a orientační informace, neshledal schůzku jako efektivní a nutnou, bankéře opětovně požádal o odpověď prostřednictvím emailu. Odpověď klient obdržel po dvou dnech, obsahovala vyžádané informace, nicméně bankéř opět zdůraznil, že klient nebyl telefonicky k zastížení a nemá zájem o osobní schůzku. Na první místo kladl privátní bankéř osobní jednání, na komunikaci přes email reagoval spíše odmítavě.

Z podstaty privátního bankovníctví vyplývá, že způsob komunikace mezi bankéřem a klientem by měla být určována především preferencemi klienta. Osobní schůzky jsou jistě nejlepším řešením, především pokud má být vybudován důvěrný vztah mezi klientem a bankéřem. Pokud však klient neshledává osobní schůzku nutnou, např. vzhledem k jeho časové vytíženosti nebo malému rozsahu požadovaných informací, měl by privátní bankéř respektovat jakýkoli jiný způsob komunikace, který klientovi vyhovuje.

2) Osobní jednání

Osobní schůzka se uskutečnila v diskrétních prostorách určených pro jednání s privátními klienty na pobočce banky s regionálním ředitelem oddělení privátního bankovníctví. Rozhovor byl velmi strukturovaný. V úvodu byly podrobně představeny služby privátního bankovníctví a jejich základní principy. Následovalo také obecné představení nabízených produktů a služeb, možností investování a správy majetku. Po seznámení se s klientovou situací a jeho požadavky bylo klientovi navrženo, aby převedl své peněžní prostředky na účet banky s tím úmyslem, že by po dobu několika týdnů až měsíců byly alespoň minimálně zhodnocovány na spořicí nebo běžném účtu, a až po skutečném rozpoznání přání a potřeb klienta a porozumění mu, by se s prostředky začalo dále operovat. Naznačeny byly investice do státních dluhopisů či zajištěných produktů, zejména z důvodu nezkušenosti klienta v oblasti investování. Navrhována byla investice celé částky do státních dluhopisů s cca roční splatností. Návrhy klienta na investování do jiných produktů, byly spíše zamítnuty s odůvodněním, že je nutné se nejprve vzájemně poznat, zjistit klientovy potřeby a tomu pak přizpůsobit investiční strategii. V průběhu rozhovoru se ukázalo, že konkrétnější návrh investičních produktů, do kterých by bylo zpočátku investováno, je víceméně podmíněn převedením prostředků na účet banky. Tento postup byl neustále upřednostňován. Privátní bankéř byl schopen zodpovědět na všechny otázky klienta a jeho vystupování bylo velice profesionální.

Z osobního jednání byla od začátku patrná značná nedůvěra privátního bankéře. Bankéř se v úvodu zmínil, že o klientovi hledal základní informace, zda má veden účet u banky ČSOB, a. s. či nikoliv. Tento postoj může být chápán kladně i záporně. Jednak může naznačovat velký zájem bankéře o klienta, o seznámení se s ním, získání co nejvíce informací o klientovi ještě před osobním setkáním. Na druhé straně to však může u klienta vyvolávat spíše pocit nedůvěry, že si bankéř kontroluje, zda se skutečně jedná o klienta, pro kterého jsou služby privátního bankovníctví skutečně určeny apod. Osobní schůzka přímo s regionálním ředitelem oddělení privátního bankovníctví může být rovněž chápána různě. V průběhu jednání bylo vyzdvíženo, že ředitel oddělení má zájem seznámit se osobně s každým potenciálním klientem privátního bankovníctví, porozumět jeho přáním a potřebám, poznat jeho životní situaci apod. Po tomto seznámení je klientovi představen jeho privátní bankéř, který s ním pak dále řeší veškeré záležitosti. Klientovi to však může připadat zbytečné. Pokud by se rozhodl svěřit bance prostředky, využít nabízených služeb a privátní bankéř by mu byl představen až po určité době, musel by se s ním seznamovat v podstatě znovu. Důležitý je zde okamžik, kdy by tento bankéř byl klientovi přidělen, po

jaké době komunikace a spolupráce s bankou. Nicméně proces poznávání se a získávání důvěry by se v podstatě opakoval. Otázkou je, zda by měl klientovu situaci, přání a potřeby podrobně znát regionální ředitel privátního bankovníctví, když se ve skutečnosti bude o majetek starat jiný privátní bankéř. Na druhou stranu je hypoteticky možné, že banka disponuje privátními bankéři, kteří jsou specializováni na určité typy investorů. Regionální ředitel privátního bankovníctví by pak mohl zařadit klienta do určité kategorie, např. podle postoje klienta k riziku, předpokládaného investičního horizontu, nároků, místa bydliště či investiční strategie a podle toho, o jakého klienta by se jednalo, takový by mu byl přiřazen privátní bankéř.

3) *Předložené materiály*

Klient na osobní schůzce s privátním bankéřem obdržel informační brožuru a pět volně přiložených letáků.

Informační brožura

Obsahuje popis filozofie privátního bankovníctví banky ČSOB, a. s., jsou zdůrazněny základní principy poskytovaných služeb, role privátního bankéře, vlastnické vztahy banky a kontakty na pobočky ČSOB Private Banking. Z hlediska zpracování je informační brožura velice přehledná a podává základní přehled o nabízených službách.

Produkty a služby

Leták poukazuje na rozdělení služeb privátního bankovníctví na část komerčního a investičního bankovníctví. Komerční bankovníctví představuje možnost využití základních bankovních produktů, jako jsou běžné účty, spořicí a termínované vklady nebo pojišťovací produkty. V rámci investičního bankovníctví je klientovi umožněno investovat do cenných papírů ať už individuálně nebo prostřednictvím profesionálního správce.

Nevhodně na letáku působí ručně přepsaná minimální částka finančních aktiv, které jsou potřebné pro využívání služeb ČSOB Private Banking. Kopie letáku je uvedena v Příloze 11.

Informační letáky k jednotlivým produktům

Další 4 letáky stručně popisují nabídku banky. Jedná se o ČSOB Privátní konto, což je určitá forma běžného účtu (kopie letáku je uvedena v Příloze 12), ČSOB Individuální portfolio, které umožňuje klientovi sestavit individuální kombinaci investic dle jeho potřeb a požadavků (konkrétní informace jsou uvedeny v Příloze 13), další leták obsahuje informace o nabízených pojišťovacích produktech (leták je uveden v Příloze 14). Poslední

leták představuje společnosti Patria Direct a nabízeném produktu Patria Plus. Tento leták je určen pro klienty, kteří mají zájem aktivně investovat do akcií i ostatních investičních nástrojů a sami rozhodovat o složení svého portfolia (podrobnější informace jsou uvedeny v Příloze 15).

4) Konkrétní návrh

Klientovi nebyl předložen konkrétní návrh. Bankéř uvedl, že je možné investovat takřka do všech investičních nástrojů a je jen na klientovi, který z nich si vybere. Konkrétnější nabídka např. zajištěných produktů však nebyla poskytnuta. Klientovi bylo po první schůzce doporučeno, aby převedl veškeré finanční prostředky na spořicí účet s prémie, kde by bylo zajištěno alespoň minimální zhodnocení. Poté by následovala další jednání zaměřená na hlubší poznání klientových potřeb, sepsání investičního dotazníku a doporučení pro sestavení portfolia. Bylo naznačeno, že v nejbližším časovém horizontu by bylo investováno do dluhopisů, vzhledem ke konzervativnímu postoji klienta a malým zkušenostem s investováním. O konkrétní investiční strategii a rozložení portfolia by se tedy rozhodovalo až po navázání spolupráce, vzájemném poznání a získání důvěry. Během rozhovoru nezazněly informace o účtu, na který by měly být prostředky převedeny. Informace o dluhopisech byly sděleny stručně, proto klient požádal o doplňující informace emailem.

Získané informace o nabízených produktech:

- Vedení běžného účtu – je veden zcela bezplatně, úročení je pásmové, přičemž zůstatek nad 150 tis. Kč je úročen aktuální sazbou 1 % p. a.
- Vedení spořicího účtu s prémie – účet s okamžitou likviditou se základní úrokovou sazbou 1,45 % p. a. a prémie na konci roku 2009 ve výši 1,25 % p. a. Tato prémie se počítá maximálně z částky vložené při otevření vkladu a minimálně z nejnižšího zůstatku v období do konce roku 2009. Poplatky za zřízení či zrušení účtu jsou nulové.
- Investování do dluhopisů – pro objemy do 10 milionů Kč jsou určeny investice do státních dluhopisů České republiky. Konkrétní informace o dluhopisech uvádí Tabulka 4.28. Jednotlivé dluhopisy se liší výší kupónu, splatností a hrubým výnosem do splatnosti.

Tabulka 4.28 – Státní dluhopisy České republiky

| Státní dluhopisy ČR | ISIN | Kupón v % | Splatnost | Hrubý výnos do splatnosti v % p. a. |
|--------------------------------|--------------|----------------------|------------------|--|
| CZGBR 0 04/2011 | CZ0000701974 | 0,00 | 11. 4. 2011 | 3,15 |
| CZGBR 0 0 10/2012 | CZ0000701131 | 0,00 | 18. 10. 2012 | 3,80 |
| Česká republika | CZ0001001754 | 3,25 | 27.11.2009 | 1,90 |
| Česká republika | CZ0001001242 | 2,55 | 18.10.2010 | 2,87 |
| Česká republika | CZ0001002158 | 4,10 | 11. 4. 2011 | 3,13 |
| Česká republika | CZ0001001887 | 3,55 | 18.10.2012 | 3,85 |

Zdroj: Vlastní zpracování údajů poskytnutých bankou, údaje jsou aktuální k 19. 3. 2009

Investiční horizont si klient může zvolit sám, byl však doporučen krátký horizont do jednoho roku, vzhledem k tomu, že po určité době již bude vybudován mezi klientem a bankéřem bližší vztah a bude možno sestavit klientovi portfolio na míru. Celková částka pak bude rozložena do více instrumentů. Investice do rizikovějších produktů nebyly navrženy žádné.

Privátní bankéř nesdělil konkrétnější představu o tom, jak by případná spolupráce probíhala a do jakých instrumentů by bylo investováno. Bylo naznačeno, že veškerá rozhodnutí jsou na klientovi a banka je schopna zajistit investice co jakýchkoli investičních instrumentů. Stručné informace o nabízených produktech a službách lze zjistit z obdržených letáků, nicméně uvedené informace jsou pouze obecného charakteru (kopie jednotlivých letáků jsou uvedeny v Příloze 12 až 15).

Investiční doporučení

Pro zajištění okamžité likvidity je možné využít spořicího účtu s premií. V rámci investování z dlouhodobějšího hlediska přichází v úvahu pouze investice celé částky do státních dluhopisů, protože o dalších produktech nebyly podány žádné konkrétní informace. Výběr konkrétních dluhopisů záleží na klientovi. Vzhledem k vysoké nejistotě ohledně další spolupráce s bankou je doporučeno volit dluhopisy s krátkou dobou splatnosti, aby byla možnost přesunout prostředky do jiných investičních instrumentů.

Investice do státních dluhopisů lze označit jako velice bezpečné. Toto bezpečí a nízké riziko, které investor podstupuje, je však vykoupeno nižším výnosem. Na trhu jsou v současné době k dispozici i další zajištěné investiční produkty, garantovaná může být jednak návratnost vložených prostředků, ale také výnos. Bylo by vhodnější rozložit investici i do jiných produktů, než pouze do státních dluhopisů. Je možné zvolit produkty

s různou dobou splatnosti i různou formou garance. Vhodnou kombinací je možné dosáhnout lepšího zhodnocení, než při investování do jednoho typu instrumentu. Pro investování do investic s garantovanou návratností či výnosem bankéř nepotřebuje znát natolik podrobně klientův profil a potřeby. Pokud ví, že se jedná o konzervativního klienta a zná investiční horizont, stačí vhodné produkty klientovi představit a klient se může rozhodnout sám, zda nabídku využije či nikoliv.

4.3.4 Privátní bankovníctví Komerční banky, a. s.

Komerční banka, a. s. (KB) patří k nejvýznamnějším bankovním institucím nejen v České republice, ale i v regionu střední a východní Evropy. Poskytuje klientům komplexní služby v oblasti drobného podnikového a investičního bankovníctví. Samostatnou pobočkou s celostátní působností je KB Private Banking poskytující individuální přístup a exkluzivní produkty skupiny Sociétés Générale Group nejvýznamnějším klientům Komerční banky. KB Private Banking poskytuje služby s maximální diskretností a individuálním přístupem. Diskretnost je zajištěna oddělenou správou klientských dat. KB Private Banking zahrnuje exkluzivní a bezplatnou službu pro nejvýznamnější klienty Komerční banky, dále zahrnuje správu a poradenství při zhodnocování finančních aktiv klienta, exkluzivní produkty privátního bankovníctví. Klient je obsluhován privátním bankéřem s makléřskou licencí ČNB

Služby privátního bankovníctví jsou určeny pro klienty disponující prostředky ve výši alespoň 10 milionů Kč, nebo ekvivalentu v jiné měně. Banka poskytuje služby v rámci investičního poradenství a správy finančních aktiv pod mandátem. Konkrétní informace znázorňuje Obr. 4.3. Pokud se jedná o správu finančních aktiv pod mandátem, pak je poskytovatelem produktů IKS KB (100% dceřiná společnost SGAM). Minimální objem prostředku pro využívání těchto služeb je 20 milionů Kč, nebo ekvivalent v jiné měně.

Obr. 4.3 – Investiční přístupy při správě finančních aktiv



Zdroj: materiály poskytnuté bankou

Průběh mystery shoppingu

Privátní bankéř byl zkontaktován prostřednictvím emailu a byla domluvena osobní schůzka. Klient bankéři na jeho vyžádání sdělil základní představy o vzájemné spolupráci. Bankéř tedy na osobní schůzku připravil základní nabídku služeb, které banka poskytuje v rámci privátního bankovníctví s ohledem na konzervativní postoj klienta. Osobní schůzka proběhla v prostorách Komerční banky, a. s., klient získal řadu materiálů a byly mu představeny aktuální nabízené produkty.

Hodnocení

1) Komunikace s bankou

Komunikace s privátním bankéřem byla bezproblémová a rychlá. Bankéř navrhl termín schůzky, vzhledem k řadě pracovních cest. Projevil ochotu setkat se i na jiném místě, než na pobočce Komerční banky.

2) Předložení materiálů

Při první schůzce klient obdržel několik tištěných prezentací – prezentace privátního bankovníctví KB, konzervativní produktovou nabídku privátního bankovníctví KB a dvě prezentace týkající se konkrétních nabízených produktů.

Všechny materiály jsou zpracovány přehledně a neobsahují žádné chyby. Bankéř bohužel zaměnil úvodní stránky u prezentace privátního bankovníctví KB a konzervativní

produktové nabídky. Nesouhlasí tedy úvodní stránka a následný obsah prezentace. V dalším textu jsou tyto prezentace popsány s ohledem na tuto chybu tak, aby nadpis a obsah prezentace spolu věcně souvisely.

Prezentace privátního bankovníctví KB

Obsahuje základní informace o službě KB Private Banking, principy, popis služeb, které banka poskytuje. Podrobněji jsou rozepsány služby v rámci správy aktiv a investičního poradenství.

Prezentace konzervativní produktové nabídky

Prezentace obsahuje popis jednotlivých produktů, které banka nabízí a které by klient mohl využít. V prezentaci je tedy uveden základní souhrn investičních instrumentů v nabídce banky se zaměřením na konzervativní produkty.

Prezentace nabízených produktů

Byl představen produkt Commodity & Energy Note, což je pětiletý investiční certifikát s 90% garancí návratnosti kapitálu (konkrétní informace jsou uvedeny v Příloze 16). Další prezentace je věnována produktu WISE L/S US Note CZK, což je pětiletý investiční certifikát, který zaručuje 95% garanci vloženého kapitálu ke dni splatnosti (podrobné informace obsahuje Příloha 17).

3) Osobní jednání

Osobní schůzka s privátním bankéřem se uskutečnila v prostorách pobočky Komerční banky. Nutno podotknout, že v budově banky není umístěn žádný navigační systém pro klienty privátního bankovníctví. Nicméně jak se později ukázalo, kancelář privátního bankéře byla přestěhována do nových prostor a pravděpodobně proto nebyl v navigačním systému banky žádný odkaz na privátního bankéře.

Diskrétnost v průběhu rozhovoru nebyla zajištěna. Téměř po celou dobu byla v kanceláři přítomna asistentka privátního bankéře, která pracovala u svého stolu. Prostor mezi ní a zasedacím stolem nebyl oddělen žádnou bariérou a slyšela tedy vše, co v průběhu rozhovoru zaznělo. Bankéř se zmínil, že kancelář není ještě dokončena. O umístění jakékoli bariéry, aby byla zajištěna alespoň určitá diskrétnost, se však nezmiňl.

Vzhledem k tomu, že banka uvádí diskrétnost jako jeden z hlavních pilířů privátního bankovníctví, schůzka v takovémto prostředí byla spíše nepříjemná. Při jednáních s privátními bankéři často zaznívají citlivá témata a přítomnost třetí osoby, která se nijak nepodílí na spolupráci s klientem, je nežádoucí. Klient samozřejmě mohl požádat

asistentku, aby opustila kancelář, nicméně toto by mělo být zajištěno automaticky v rámci diskrétnosti.

V úvodu jednání se privátní bankéř snažil získat od klienta základní informace o jeho situaci, snažil se zjistit jeho základní představy a potřeby. Poté předložil klientovi jednotlivé materiály a vysvětlil klientovi jejich obsah. Uvedl možnosti spolupráce a seznámil klienta s nabízenými produkty. Byl schopen zodpovědět všechny otázky klienta. Jeho vystupování bylo profesionální a nebyly zaznamenány žádné náznaky ovlivňování či manipulace s klientem.

4) Konkrétní návrh

Klientovi byly představeny nabízené služby a produkty, přičemž konkrétní výběr strategie záleží pouze na rozhodnutí klienta. V rámci KB Private banking je možné využít služeb investičního poradenství a správy finančních aktiv pod mandátem.

Investiční poradenství zahrnuje poradenství v rámci inovativních strukturovaných produktů, které představují zejména prodej v režimu neveřejné nabídky. Podkladová aktiva jsou volena na základě preferencí klienta a nabídky privátního bankéře. Klient si může vybrat z různých podkladových aktiv – komodity, měny, alternativní energie apod. Dle přání a potřeb klienta je možné vytvořit jedinečný investiční produkt dle individuálních potřeb a přání klienta. Dále banka poskytuje poradenství v rámci přímého nákupu cenných papírů, především akcií, dluhopisů, hypotečních zástavních listů, investičních certifikátů, ETF (Exchange traded funds – tzv. indexové akcie) a SGAM Fund podílových fondů. Rovněž je možné investovat do otevřených podílových fondů – IKS Fondy (pro měnu CZK) nebo SGAM Fund (pro měny EUR a USD).

Správu finančních aktiv pod mandátem poskytuje IKS KB, 100% dceřiná společnost SGAM, která nabízí individuální správu portfolia pro klienty, kteří disponují prostředky ve výši alespoň 20 milionů Kč nebo ekvivalentu v jiné měně. Klient ve spolupráci s privátním bankéřem definuje všechny podstatné parametry služby (rizikovitost, likviditu, investiční horizont, referenční měnu, atd.). Banka zajišťuje aktivní řízení portfolia cenných papírů, zajišťuje likviditu (výběr z portfolia bez sankcí či poplatků), pravidelný reporting o struktuře, vývoji a výkonnosti portfolia. Na kapitálovém trhu vystupuje klient pod záštitou Komerční banky, a. s.

Vzhledem k tomu, že v rámci průzkumu klient disponuje částkou 10 milionů Kč, přichází v úvahu pouze využití služeb investičního poradenství.

Produktová nabídka

Privátní bankéř nabídl řadu produktů, do kterých by bylo možné investovat. Výběr závisí na preferencích a rozhodnutí klienta.

TOP nabídka

Jedná se o nadstandardní nabídku bankovních produktů. Základem je běžný účet v českých korunách, se kterým jsou spojeny nadstandardní a doplňkové služby:

- úročení finančních prostředků úrokovou sazbou 1,25 % p. a. (pro zůstatky nad 5 milionů Kč), úrokové sazby pro další pásma jsou uvedeny v Tabulce 4.29,
- dvě zlaté platební karty dle výběru klienta s rozsáhlým pojistným programem pro cesty do zahraničí a doplňkovými službami,
- zdarma vedení dalších dvou účtů v cizí měně (EUR, USD),
- telefonní a internetové bankovníctví,
- povolené čerpání prostředků do debetu,
- celá řada zdarma poskytovaných služeb a další služby.

Podrobné informace o tomto produktu jsou uvedeny v Příloze 18.

Tabulka 4.29 – Úrokové sazby Prémium konta v rámci TOP nabídky

| Úroková sazba (% p. a.) | 1. pásmo | 2. pásmo | 3. pásmo | 4. pásmo | 5. pásmo |
|----------------------------|-----------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|
| | do 99 999,99 Kč | od 100 000 Kč | od 500 000 Kč | od 1 000 000 Kč | od 5 000 000 Kč |
| | 0,25 | 0,25 | 0,5 | 0,75 | 1,25 |

Zdroj: Aktuální sazebník úrokových sazeb Komerční banky platný k 1. 4. 2009

TOP Spořicí konto

Jedná se o korunový spořicí účet bez výpovědní doby, který nabízí úročení finančních prostředků úrokovou sazbou 1,5 % p. a. (pro zůstatky nad 5 milionů Kč), úrokové sazby pro další pásma jsou uvedeny v Tabulce 4.30. Úroková sazba je rostoucí podle velikosti vkladu. Klient má možnost okamžitého přístupu ke svým penězům, účet je mu zřízen a veden zdarma. Vklad je pojištěn dle Zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, čímž je minimalizováno riziko.

Tabulka 4.30 – Úrokové sazby u TOP Spořicího konta

| Úroková sazba (% p. a.) | 1. pásmo | 2. pásmo | 3. pásmo | 4. pásmo |
|----------------------------|-----------------|------------------|--------------------|--------------------|
| | do 99 999,99 Kč | od 100 000,00 Kč | od 1 000 000,00 Kč | od 5 000 000,00 Kč |
| | 1,00 | 1,00 | 1,25 | 1,50 |

Zdroj: Aktuální sazebník úrokových sazeb Komerční banky platný k 1. 4. 2009

KB Garantovaný vklad

Jde o korunový vkladový účet, který umožňuje zhodnotit volné finanční prostředky, umožňuje rychlý přístup k penězům bez poplatku a jakýchkoliv dalších sankcí za předčasný výběr. Výše úrokové sazby se odvíjí od doby splatnosti vkladu. Data jsou uvedeny v Tabulce 4.31.

Tabulka 4.31 – Úrokové sazby u KB Garantovaného vkladu

| Splatnost | Pevná sazba (% p. a.) |
|------------------|------------------------------|
| 3 měsíce | 2,00 |
| 6 měsíců | 2,25 |
| 1 rok | 2,50 |

Zdroj: materiály poskytnuté bankou, vlastní zpracování

KB Garantovaný vklad nabízí zajímavé zhodnocení již při minimálním vkladu 5 000 Kč, maximální objem vkladů je 10 milionů Kč. Úroková sazba je garantovaná dle doby trvání vkladu a je zde možnost automatické obnovy až po dobu 5 let. Za zřízení a vedení vkladu, výpisy či předčasný výběr nejsou klientovi účtovány žádné poplatky. Při předčasném výběru je garantováno vrácení celé jistiny. Vklad je rovněž pojištěn dle Zákona č. 21/1992 Sb., o bankách.

Vital Premium

Je to specializovaný investiční produkt kombinovaný s pojistným produktem. Minimální výše investice je 5 milionů Kč, smlouva se sjednává minimálně na 5 let. Produkt nabízí Komerční banka ve spolupráci s Komerční pojišťovnou. U tohoto produktu je garantováno zhodnocení, jehož výše se každoročně mění. Pro rok 2009 je ve výši minimálně 2,3 % p. a. Výnos však může být i vyšší. Investovaná částka je klientovi kdykoli k dispozici bez poplatků, až do výše 90 %, minimálně musí být vždy uloženo alespoň 50 tisíc Kč. Je možné vyplácet pravidelnou rentu ze složené částky, dle přání klienta. V případě úmrtí je vyplacena pozůstalým aktuální kapitálová hodnota navýšená podle dožitého věku (do 49 let o 10 %, 50 – 59 let o 5 %, 60 – 69 let o 2,5 %), dále o 15 % pro případ úmrtí následkem úrazu, celkově až do navýšení 350 tisíc Kč. Výplata obmyšlené osobě jde mimo dědické řízení a neplatí se dědická daň. Produkt je možné využít pro snížení základu daně do výše 12 tisíc Kč ročně.

KB Peněžní trh

Jedná se o konzervativní peněžní fond, jehož portfolio je složeno výhradně s nejméně rizikových domácích cenných papírů. Průměrnou dobu splatnosti je do 6 měsíců.

Tento produkt je vhodný jako likvidní rezerva, např. na neočekávané výdaje nebo dočasné uložení volných prostředků. Stejně tak může tvořit základ investičního portfolia u konzervativního klienta. Investice trvající déle než šest měsíců jsou osvobozeny od daně z příjmů fyzických osob. Poskytovatelem je IKS KB. Banka je schopna zprostředkovat investování i do dalších otevřených podílových fondů (IKS Fondy – pro investování v CZK, SGAM Fund – pro investování v EUR a USD). Konkrétní nabídku je ochotna banka poskytnout na vyžádání v případě zahájení spolupráce.

Přímý nákup cenných papírů

Bližší informace o konkrétních cenných papírech by byly poskytnuty klientovi pokud by projevil zájem. Banka zprostředkovává nákupy akcií, dluhopisů, hypotečních zástavních listů a investičních certifikátů. Tyto investiční instrumenty jsou však doporučovány spíše klientům s určitými zkušenostmi s investováním.

Commodity & Energy Note

Klient může investovat prostředky také do tohoto pětiletého investičního certifikátu s 90% garancí návratnosti vložených prostředků ve splatnosti. Je vydán bankou Société Générale a je navázán na koš skládající se z tří komoditních indexů a tří evropských energetických společností. Největší váha (50 %) je přiřazena indexu, který odráží vývoj ceny ropy. Další indexy mají váhu od 7,5 do 15 %. Konkrétní indexy a popis produktu je obsažen v Příloze 16. Výše vyplacené částky v době splatnosti se odvíjí od finální hodnoty daných podkladových aktiv (indexů). Schéma výpočtu je rovněž uvedeno v Příloze 16. Dle provedené historické simulace mezi roky 1991 a 2009 se průměrná výnosová míra pohybovala ve výši 6,18 % p. a. Maximální vyplacená částka je 178 % původní investice, což odpovídá roční výnosové míře 12,2 %.

WISE L/S US Note

Další možností je investice do pětiletého investičního certifikátu s 95% návratností vložených prostředků v době splatnosti. Investiční certifikát je navázán na index WISE L/S US Vol Target Index, pomocí něhož lze dosáhnout stabilní výkonnosti při nízké volatilitě ve srovnání s akciovými trhy. Principy výpočtu výsledné hodnoty včetně podrobných informací o použitém indexu obsahuje Příloha 17. Dle historické simulace založené na denních historických cenách mezi březnem 1993 a lednem 2009 se pohybuje průměrná roční míra výnosnosti na úrovni 14,50 %.

Investiční doporučení

Pro okamžitý přístup k prostředkům je vhodný produkt Top nabídka v kombinaci s Top Spořicíím kontem. Produkt Top nabídka umožňuje provádění veškerých běžných transakcí prostřednictvím platebních karet, telefonního a internetového bankovníctví apod. Úročení zůstatků je výhodnější u produktu Top Spořicíí konto (pro zůstatky do 1 milionu Kč 1 % p. a.). Je zde možnost okamžitého přístupu k prostředkům, proto by bylo vhodné propojit toto spořicíí konto s běžným účtem. Přichází v úvahu také využití KB Garantovaného vkladu, pokud by klient byl ochoten přistoupit na danou dobu splatnosti. U produktu Vital Premium je sice vysoká minimální výše investice (5 milionů Kč), nicméně jedná se o produkt s garantovaným zhodnocením, navíc je kombinován s pojistným produktem, proto pro dlouhodobé zhodnocení prostředků ho lze doporučit. Část prostředků, které je ochoten klient investovat do rizikovějších produktů, je možné investovat do pětiletých investičních certifikátů u kterých je garantovaná návratnost 90 a 95 % vložených prostředků.

5 Zhodnocení dosažených výsledků

Tato kapitola obsahuje zhodnocení provedené finanční analýzy u Raiffeisenbank, a. s. a Sal Oppenheim jr. & Cie (Rakousko) AG. Výsledky jednotlivých ukazatelů jsou shrnuty do tabulky a porovnány mezi bankami. Dále jsou v této kapitole zhodnoceny služby privátního bankovníctví z pohledu klienta na základě provedeného mystery shoppingu. Výsledky jsou přehledně uspořádány do tabulek a je možné porovnání mezi jednotlivými bankami. Jsou zde uvedeny také přínosy a případné nedostatky služeb privátního bankovníctví jak z pohledu klienta, tak z pohledu banky.

5.1 Zhodnocení služeb privátního bankovníctví z pohledu banky

5.1.1 Srovnání výsledků finanční analýzy vybraných bank

V této kapitole jsou shrnuty výsledky provedené finanční analýzy u dvou vybraných bank – Raiffeisenbank, a. s. a Sal Oppenheim jr. & Cie (Rakousko) AG (dále jen Sal Oppenheim). Porovnávány jsou tedy výsledky finanční analýzy u univerzální banky, která služby privátního bankovníctví poskytuje pouze v rámci komplexnosti poskytovaných služeb a dále u čistě privátní banky, která se zaměřuje zejména na poskytování služeb privátního bankovníctví. Výsledky jednotlivých ukazatelů jsou přehledně uspořádány do tabulky v Příloze 19. Jsou zde zobrazeny hodnoty ukazatelů v letech 2006 a 2007 pro obě banky, přičemž u banky Sal Oppenheim jr. & Cie (Rakousko) AG je navíc přidán sloupec Přepočteno na Kč, ve kterém jsou hodnoty vyjádřené v Eurech přepočteny kurzem platným k 31. 12. 2007 (26,62 CZK/EUR). Tento přepočet je proveden proto, aby bylo možné porovnat výsledky ukazatelů finanční analýzy mezi oběma bankami.

Ukazatele struktury bilance

Tyto ukazatele poukazují na odlišnou strukturu bilance obou bank. Zatímco u univerzální banky Raiffeisenbank, a. s. tvoří úvěry a pohledávky za klienty cca 80 % celkových aktiv, u banky Sal Oppenheim je tento podíl podstatně nižší. V roce 2006 tvoří úvěry a pohledávky 24,65 % aktiv a v roce 2007 hodnota klesla na 15,47 % aktiv.

Podíl závazků vůči klientům na celkových aktivech je u Raiffeisenbank, a. s. ve výši cca 62 %, u banky Sal Oppenheim je hodnota tohoto ukazatele vyšší, v roce 2006

dosáhla hodnoty 76,38 %, v roce 2007 hodnota stoupla na 88,72 %. Z toho vyplývá, že u privátní banky si ukládají finanční prostředky movitější klienti.

Ukazatele bankovní likvidity

Ukazatel okamžité likvidity dosahuje u banky Raiffeisenbank, a. s. stabilních hodnot cca 4,7 %. Oproti tomu u banky Sal Oppenheim jsou zřejmé prudké změny ve výsledných hodnotách. V roce 2006 měla privátní banka problémy s likviditou, ukazatel dosáhl pouze hodnoty 0,11 %. V roce 2007 je zřejmý výrazný nárůst ukazatele okamžité likvidity na hodnotu 18,87 % díky zvýšení objemu pokladní hotovosti a vkladů u centrální banky.

Ukazatel běžné likvidity u Raiffeisenbank, a. s. je v roce 2006 ve výši 28,49 %, v roce 2007 hodnota klesla na 19,92 %. U banky Sal Oppenheim jsou zřejmé opět výrazné změny hodnoty ukazatele. V roce 2006 je běžná likvidita 81,23 %, v roce 2007 hodnota mírně vzrostla na 85,53 %. Jsou zde patrné velké rozdíly v hodnotách ukazatele běžné likvidity mezi jednotlivými bankami. Privátní banka má daleko větší podíl likvidních aktiv ke krátkodobým závazkům.

Ukazatele bankovní rentability

Banka Raiffeisenbank, a. s. udržuje stabilní rentabilitu vlastního kapitálu ve výši cca 10,9 %. Nicméně rentabilita vlastního kapitálu je pod doporučenou hodnotou 15 %. Rentabilita aktiv se pouze nepatrně zvýšila, v roce 2006 byla ve výši 0,63 %, v roce 2007 dosáhla 0,67 %. Stále je však návratnost aktiv velmi slabá, jelikož hodnota je menší než 0,75 %.

Banka Sal Oppenheim dosáhla v obou sledovaných letech vyšší rentability. Rentabilita vlastního kapitálu se v roce 2007 zvýšila o cca 4 procentní body oproti roku 2006 na hodnotu 22,59 %. Ukazatel rentability aktiv dosahuje také vyšších hodnot v porovnání s Raiffeisenbank, a. s. V roce 2006 dosáhla hodnota ukazatele 1,74 %, v roce 2007 se hodnota snížila na 1,03 %. Přesto byla v obou letech návratnost aktiv dobrá.

Ukazatele produktivity

Ukazatel celkové produktivity (P_c) vyjadřuje podíl zisku připadajícího a jednoho zaměstnance. Z výsledků je zřejmé, že banka Raiffeisenbank, a. s. dokázala zvýšit celkovou produktivitu. Z 420 820 Kč čistého zisku na jednoho zaměstnance v roce 2006 se hodnota zvýšila v roce 2007 na 479 500 Kč čistého zisku připadajícího na jednoho zaměstnance. Banka Sal Oppenheim dosahovala výrazně vyšší celkové produktivity.

V roce 2006 připadal na jednoho bankovního zaměstnance čistý zisk ve výši 1 111 119 Kč, v roce 2007 hodnota mírně klesla na 1 035 518 Kč. Je to způsobeno především velmi nízkým počtem zaměstnanců banky Sal Oppenheim (2006: 47 zaměstnanců, 2007: 61 zaměstnanců), v porovnání s bankou Raiffeisenbank, a. s. (2006: 1 336 zaměstnanců, 2007: 1 627 zaměstnanců). Obě banky dosahují čistého zisku po zdanění zhruba ve stejné výši.

Podíl aktiv na jednoho bankovního zaměstnance (P_a) je u sledovaných bank ve srovnatelné výši. U banky Raiffeisenbank, a. s. připadaly ve sledovaných letech na jednoho zaměstnance aktiva ve výši cca 69 milionů Kč. U banky Sal Oppenheim to byla hodnota v roce 2006 cca 64 milionů Kč, v roce 2007 se hodnota zvýšila na cca 100 milionů Kč.

Podíl úvěrových pohledávek za klienty na jednoho bankovního zaměstnance (P_u) se u bank výrazně liší. U Raiffeisenbank je hodnota ukazatele v roce 2006 ve výši cca 51 milionů Kč a v roce 2007 cca 60 milionů Kč. U banky Sal Oppenheim se hodnota pohybuje v obou letech cca ve výši 15,5 milionů Kč.

Ukazatel kvality bankovních aktiv

Hodnota tohoto ukazatele je u obou bank na srovnatelné úrovni ve sledovaných letech a pohybuje se okolo 2 %. U banky Sal Oppenheim došlo k růstu hodnoty z 1,81 % v roce 2006 na 2,15 % v roce 2007.

Ukazatel nákladové intenzity

Ukazatel vypovídá o objemu nákladů, které připadají na jednoho zaměstnance. Tento objem se u obou bank výrazně liší. U banky Raiffeisenbank se hodnota pohybovala ve sledovaných letech ve výši cca 1,7 milionů Kč. U banky Sal Oppenheim je to hodnota podstatně vyšší, cca 8 milionů Kč.

Mzdové náklady na zaměstnance

Hodnota mzdových nákladů, které připadají na jednoho zaměstnance je rovněž u obou bank výrazně odlišná. U Raiffeisenbank, a. s. činily mzdové náklady v roce 2006 cca 871 tisíc Kč, v roce 2007 hodnota stoupla na cca 1 milion Kč. U banky Sal Oppenheim se mzdové náklady připadající na jednoho zaměstnance pohybovaly ve výši cca 4,8 milionů Kč v roce 2006 a cca 4,4 milionů Kč v roce 2007.

5.1.2 Shrnutí výsledků finanční analýzy a přínosů privátního bankovníctví pro banku

Finanční analýza byla provedena u univerzální banky Raiffeisenbank, a. s. a u banky Sal Oppenheim jr. & Cie (Rakousko) AG. Je nutné podotknout, že hodnoty ukazatelů u Raiffeisenbank, a. s. se v průběhu sledovaných let výrazně neměnily a lze říct, že se jedná o stabilně hospodařící banku. Vypočtené poměrové ukazatele u banky Sal Oppenheim se mnoha případech výrazně měnily v průběhu sledovaných let. Je to způsobeno pravděpodobně krátkým působením na českém trhu. Banka ve sledovaných letech procházela dynamickým rozvojem.

Banky Raiffeisenbank, a. s. a Sal Oppenheim se liší především strukturou bilance. Zatímco univerzální banka má výrazně vyšší podíl úvěrů a pohledávek ke klientům k aktivům, okolo 80 %, privátní banka Sal Oppenheim má tento podíl pouze cca 20 %. Privátní banka má vyšší podíl závazků ke klientům na celkových aktivech, v roce 2007 dosáhl tento podíl 88,72 %. U univerzální banky Raiffeisenbank, a. s. se tento poměr pohybuje okolo 62 %. Je tedy zřejmé, že u privátní banky ukládají finanční prostředky movitější klienti. Privátní banka neposkytuje tak velké množství úvěrů jako univerzální banka.

Privátní banka má daleko větší podíl likvidních aktiv ke krátkodobým závazkům (více než 80 %) než univerzální banka (cca 30 % v roce 2006, cca 20 % v roce 2007).

U banky Raiffeisenbank, a. s. byla zjištěna slabá návratnost aktiv. Rentabilita vlastního kapitálu byla rovněž pod doporučenou hodnotou. Oproti tomu privátní banka Sal Oppenheim dosahovala v obou letech dobré návratnosti aktiv i vlastního kapitálu.

Banka Sal Oppenheim má podstatně menší počet zaměstnanců než Raiffeisenbank, a. s., přitom dosahují srovnatelné výše čistého zisku po zdanění. Podíl čistého zisku připadajícího na jednoho zaměstnance je u banky Sal Oppenheim takřka dvojnásobný než u Raiffeisenbank, a. s. Privátní banka však má několikanásobně vyšší náklady připadající na jednoho zaměstnance. Také mzdové náklady na jednoho zaměstnance jsou cca čtyřikrát vyšší než u banky Raiffeisenbank, a. s. Privátní bankéř by měl být opravdový odborník s daleko většími znalostmi a zkušenostmi než např. běžný bankovní poradce u univerzální banky. Proto i tyto znalosti a zkušenosti musí být u zaměstnance patřičně ohodnoceny. Nicméně i přes vyšší náklady připadající na jednoho zaměstnance privátní banka dosahuje vyšší rentability.

Přínosy privátního bankovníctví pro banku

Cílový segment privátního bankovníctví může být pro finanční instituci velmi přínosný a to nejen po ekonomické stránce. Svými potřebami přímo tlačí na banku, aby poskytovala vysoce kvalitní služby s přidanou hodnotou, jako je např. finanční poradenství. Nehraje zde roli reklama, ale především osobní doporučení a zkušenosti ostatních klientů se službami dané banky. Velkou roli hraje také historie banky a její působení na trhu apod. Tyto informace nelze nijak zmanipulovat. Banka si jistou prestiž v tomto oboru musí zasloužit dobrou prací a poskytováním kvalitních služeb.

Výhodou pro banku je také fakt, že klienti privátního bankovníctví svěřují bance několikanásobně vyšší objemy peněžních prostředků než běžní klienti univerzálních bank. Navíc se velmi často jedná o dlouhodobou spolupráci klienta s privátní bankou, často také banka spravuje majetek celé rodiny klienta a poskytuje komplexní služby. U majetných klientů je také menší riziko neplnění závazků vůči bance, menší riziko vzniku pochybných nebo nedobytných pohledávek. Privátní banka má jistě menší počet klientů než běžná univerzální banka, jedná se však o velmi majetné klienty a i pokud má banka daleko menší počet klientů, může spravovat aktiva v mnohonásobně větší výši a dosahovat mnohem vyššího zisku.

Základem úspěchu při poskytování služeb privátního bankovníctví je zejména vysoká odbornost a profesionalita privátního bankéře.

5.2 Zhodnocení služeb privátního bankovníctví z pohledu klienta

5.2.1 Zhodnocení výsledků provedeného mystery shoppingu u jednotlivých bank

V této části práce je zhodnocen provedený mystery shopping a výsledky jsou porovnány mezi jednotlivými bankami. Hodnoceny jsou postupně služby České spořitelny, Československé obchodní banky a Komerční banky. Cílem je přehledně zobrazit a shrnout výsledky mystery shoppingu a poukázat na případné nedostatky a problémy, které byly při mystery shoppingu zaznamenány. Hodnoceny jsou čtyři základní oblasti – komunikace s bankou, osobní jednání, předložené materiály a konkrétní návrh. Každá z oblastí obsahuje několik parametrů, které jsou hodnoceny pomocí stupnice 0 až 100 bodů, přičemž dosažení vyššího počtu bodů znamená lepší hodnocení daného parametru. Pokud je danému parametru přidělen menší než maximální počet bodů, je následně stručně popsán ve sloupci Problém důvod nebo chyby, které byly zaznamenány. Hodnocení se opírá o údaje uvedené v Kapitole 4.3.

Česká spořitelna, a. s. – Erste Private Banking

Shrnutí kvality služeb privátního bankovníctví v rámci České spořitelny, a. s. je uvedeno v Příloze 20. Jsou zde obsaženy jednotlivé parametry a jim jsou přiřazeny body v rozmezí 0 až 100.

Komunikace s bankou je hodnocena u všech třech parametrů nejvyšším počtem bodů, nebyl tedy žádný problém s domluvou s privátním bankéřem.

U osobního jednání je hůře ohodnoceno vystupování privátního bankéře, jehož prezentace nebyla naprosto srozumitelná a klient musel občas požádat o dovysvětlení dané problematiky. Nízkým počtem bodů je hodnocen parametr Představení banky a poskytovaných služeb, privátní bankéř totiž neseznámil klienta uceleným způsobem o fungování služeb Erste Private Banking, pouze v průběhu rozhovoru odpovídal na případné dotazy klienta. Ostatní parametry byly hodnoceny nejvyšším počtem bodů, nebyl tedy zaznamenán žádný větší problém.

Pokud jde o kvalitu předložených materiálů, tak nejhůře je hodnocena jejich gramatická správnost, materiály neobsahovaly diakritická znaménka a čtení takovýchto materiálů je značně nepohodlné. Přehlednost předložených materiálů je snížena špatným číslováním kapitol v prezentaci nabídky služeb. O aktuálnosti materiálů lze rovněž pochybovat vzhledem k špatně uvedenému datu v prezentaci nabídky služeb. Celkově je tedy pečlivost zpracování hodnocena velmi nízkým počtem bodů.

Předložený návrh obsahoval spoustu možností investování, nabídka produktů byla tedy velmi rozmanitá. U některých produktů však nebyly uvedeny informace o poplatcích za zřízení apod. U parametru Navržení konkrétního postupu je hodnoceno, zda privátní bankéř navrhl konkrétní řešení klientovy situace. U této banky je ohodnocen pouze 30 body, vzhledem k tomu, že privátní bankéř pouze představil jednotlivé produkty a možnosti investování, konkrétní výběr závisí pouze na klientovi. Nabídka produktů vzhledem k charakteristikám klienta je hodnocena nejvyšším počtem bodů, vzhledem k tomu, že nabídka produktů je velmi obsáhlá a klient může kombinovat široké množství produktů.

Československá obchodní banka, a. s. – ČSOB Private Banking

Shrnutí výsledků mystery shoppingu privátního bankovníctví v Československé obchodní bance, a. s. je uvedeno v Příloze 21.

Komunikace s bankou byla zpočátku bezproblémová, při dožádání informací emailem však privátní bankéř reagoval se zpožděním a nevhodně, rovněž bylo nutné informace opakovaně vyžádat.

Vystupování privátního bankéře při osobním jednáním bylo velice profesionální, nicméně byl zde náznak určitého zatajování informací a bankéř nechtěl sdělit bližší informace o produktech dříve, než bude zahájena spolupráce a prostředky budou převedeny na účet banky. Privátní bankéř o klienta jevil zájem, ale nepříjemně působilo zjišťování informací o klientově majetkové situaci ještě před osobní schůzkou.

Předložené materiály byly zpracovány kvalitně a pečlivě, nicméně orientaci zhoršovalo množství volně vložených letáků.

V rámci konkrétní nabídky služeb byly možnosti banky představeny pouze orientačně, žádné podrobnosti klient nezískal ani nedostal materiály k možnému prostudování. Přístup k těmto informacím by klient získal až po zahájení spolupráce. Nabídka byla velice jednotvárná, informace o jednotlivých produktech musely být navíc dožádány emailem. Klientovi byl navržena pouze jediná strategie a to investovat částku do dluhopisů. Část prostředků by bylo možné nechat na běžném či spořicí účet vzhledem k požadované likviditě. Do dalších produktů by bylo investováno až po určité době, po vzájemném poznání bankéře a klienta. Další možnosti klientovi nebyly představeny, dokud nebude ochoten zahájit spolupráci. Nabízené produkty – běžný a spořicí účet a několik typů dluhopisů s různou dobou splatnosti tedy byly označeny jako nevhodné. Z hlediska rizika je takováto investice zajištěna, stojí však za zvážení, zda by nebylo možné dosáhnout lepšího zhodnocení vhodnou kombinací zajištěných i nezajištěných produktů s různou dobou splatnosti.

Komerční banka, a. s. – KB Private Banking

Zhodnocení služeb KB Private Banking přidělením bodů jednotlivým parametrům je uvedeno v Příloze 22.

Komunikace s privátním bankéřem byla bezproblémová a rychlá. Během osobního jednání však nebyla zajištěna diskrétnost, protože byla přítomna osobní asistentka bankéře. Navíc nešlo o ojedinělou situaci vzhledem k tomu, pracovní stůl bankéře i asistentky byl ve stejné místnosti, která byla určena pro jednání s privátními klienty. Vystupování bankéře bylo profesionální, menší počet bodů je však udělen u parametru Představení banky a poskytovaných služeb, neboť bankéř pouze odkázal na tištěný materiál, který klientovi poskytl, dále se tomuto tématu nevěnoval. Dále je menším počtem bodů

hodnocena hloubka zjištění klientovy situace. Privátní bankéř se nedotazoval na žádné podrobnější informace o klientově situaci, majetkových poměrech apod., zaměřil se ihned na představení produktů a poskytovaných služeb.

Poskytnuté materiály jsou zpracovány gramaticky správně. Vzhledem k tomu, že jsou jednotlivé listy prezentací sepnuty sponou, zhoršuje to manipulaci a otáčení stránek není příliš pohodlné. Vhodnější by bylo, kdyby byly prezentace svázané ve formě brožury. Rovněž chybí jakýkoliv prezentační materiál služeb KB Private Banking. Sepnuté listy působí obyčejně, vzhledem k tomu, o jak nadstandardní a prestižní bankovní služby jde. Kvalitu i přehlednost snižuje přehození úvodních listů prezentací, obsah prezentací tedy není v souladu s údaji uvedenými na úvodních listech prezentací.

Klientovi byly představeny pouze konzervativní produkty, zejména s garantovanou návratností vložených prostředků i garantovaným výnosem. Další možnosti investování, např. investice do fondů, dluhopisů a dalších instrumentů, byly pouze vyjmenovány, klientovi by další informace byly poskytnuty pouze při projevení zájmu a zahájení spolupráce. Banka neposkytuje správu majetku klientům, s objemem prostředků nižším než 20 milionů Kč. Konkrétní postup klientovi navržen nebyl, byly pouze představeny jednotlivé konzervativní produkty, do kterých by bylo možné investovat. Představené konzervativní produkty jsou pro klienta vhodné, avšak vzhledem k tomu, že je ochoten investovat část majetku do rizikovějších instrumentů, v předložených materiálech by mohly být obsaženy i informace o nezajištěných produktech.

5.2.2 Shrnutí výsledků mystery shoppingu a přínosů služeb privátního bankovníctví pro klienta

Jak je uvedeno v Kapitole 4.3.1, cílem provedeného průzkumu není určit pořadí bank s nejlepšími službami v oblasti privátního bankovníctví. Toto je velmi individuální záležitost a záleží na preferencích a očekávání každého klienta. Hodnocení, které je uvedeno v této kapitole podává strukturovaný přehled o kvalitě služeb privátního bankovníctví u hodnocených bank. Vzhledem k tomu, že jsou u všech třech bank použity stejné hodnotící parametry, je možné takto banky mezi sebou porovnat u všech hodnocených parametrů. Jak již bylo řečeno v předchozích kapitolách, výsledky provedeného průzkumu jsou založeny na osobní zkušenosti a je možné, že pokud by byl průzkum proveden opakovaně, nebo např. u jiných privátních bankéřů, výsledky by se mohly i výrazným způsobem odlišovat. Lze však předpokládat, že hlavní principy a zásady při poskytování těchto služeb jsou neměnné. Je také nutné vzít v úvahu, že kvalita služeb

byla hodnocena pouze v počáteční fázi spolupráce, nelze tedy vyloučit, že v průběhu dalších období by došlo k výraznému zlepšení, nebo naopak zhoršení kvality služeb. Nicméně právě tato počáteční fáze spolupráce, způsob komunikace privátního bankéře s klientem, vzájemné porozumění a pochopení situace apod. jsou jedny z nejdůležitějších faktorů, které ovlivňují klienta při výběru instituce, u které bude služby využívat. Pokud se klient setká již v takto rané fázi s určitými problémy, nepochybně raději přejde ke konkurenční instituci, která poskytuje obdobné služby.

Výsledky tohoto průzkumu poukazují na značné nedostatky při poskytování těchto nadstandardních a individuálních služeb. Za nejvýraznější nedostatek je považováno nezajištění diskrétnosti při jednání v Komerční bance, a. s. vzhledem k tomu, že diskrétnost je jedním z charakteristických znaků privátního bankovníctví. Za nepřípustné je možné také považovat nevhodné a až nadřazené chování privátního bankéře v Československé obchodní bance, a. s. Běžný klient nikomu nesvěří větší objem finančních prostředků, pokud nemá představu jak bude s prostředky nakládáno. Respektování způsobu komunikace, který si klient zvolí by mělo být pro privátního bankéře u těchto služeb samozřejmostí. Komunikace by měla být navíc co nejrychlejší a klient by měl obdržet co nejpřesnější odpověď na položené otázky. Překvapující je také špatná kvalita předložených materiálů u České spořitelny, a. s. Gramatická správnost zpracovaných materiálů by měla být vždy bezpodmínečně dodržena. Vzhledem k tomu, že základní charakteristikou privátního bankovníctví je také individuální přístup, materiály pro klienta by měly být sestavovány s maximální pečlivostí. Privátní bankéř si nemůže dovolit např. přehození úvodních listů u prezentací nebo uvedení špatného data na listech prezentace. Takové i další, byť zdánlivě drobné chyby pouze snižují důvěru klienta v kvalitu poskytovaných služeb a zpochybňují kvalitu privátního bankéře.

Pokud jde o doporučení dané banky a poskytovaných služeb v oblasti privátního bankovníctví, velmi záleží na očekávání a preferencích klienta. Pokud je na prvním místě diskrétnost, nelze doporučit služby Komerční banky, a. s. Pokud klienta zajímá především nabídka produktů a přístup privátního bankéře a je ochoten pominout gramatické chyby ve vypracovaných materiálech, lze doporučit služby České spořitelny, a. s. Služby Československé obchodní banky, a. s. jsou jistě na velmi vysoké úrovni, na základě provedeného průzkumu je lze však doporučit pouze klientovi, který je ochoten podstoupit počáteční nejistotu a zahájit spolupráci aniž by měl konkrétní představu o způsobu spravování svého majetku.

Pravděpodobně nejdůležitějším faktorem při výběru služeb privátního bankovníctví však je, i přes výše uvedené informace, doporučení ostatních klientů, kteří se službami dané banky mají nebo měli osobní zkušenosti. Služby privátního bankovníctví jsou bezpochyby vhodné pro klienty, kteří vlastní větší objem volných peněžních prostředků a nemají velké zkušenosti s investováním či se správou majetku. Aby totiž správa většího objemu majetku byla úspěšná a nedocházelo ke ztrátám, je nutné se na finančním trhu orientovat a mít potřebné znalosti, zkušenosti i informace. Služby jsou vhodné především pro klienty, kteří chtějí majetek spravovat dlouhodobě nebo ho uchovat pro budoucí generace a zajistit přiměřený růst jeho hodnoty.

Přínosy služeb privátního bankovníctví pro klienta

Klient privátního bankovníctví má k dispozici privátního bankéře, se kterým řeší veškeré problémy a který mu zprostředkovává veškeré investiční aktivity. Často má klient s bankéřem blízký vztah a řeší s ním i osobní záležitosti. Není také výjimkou, že privátní bankéř spravuje majetek celé rodiny klienta. Klient má tedy v privátního bankéře plnou důvěru. Privátní bankéř ho informuje o možných investičních příležitostech a stará se o to, aby majetek klienta byl spravován co nejefektivněji. Rovněž upozorňuje klienta na případná nebezpečí na trhu a měl by navrhnout případnou změnu strategie apod. Pro klienta je to tedy výhodné v tom, že se nemusí o svůj majetek takřka starat a díky privátnímu bankéři je neustále informován o stavu a pohybu majetku. Hlavní výhodou je poskytnutí individuálních poradenských služeb.

Další výhodou je pro klienta možnost využívání nadstandardních bankovních produktů. Banky pro privátní klienty obvykle sestavují speciální produkty, je možné také sestavení produktu šitého na míru klienta apod. Jedním ze základních produktů je nadstandardní běžný účet, který je obvykle veden zdarma a je s ním spojena celá řada doplňkových služeb. Mezi další výhody privátních klientů patří např. výhodnější úrokové sazby nebo individuální úrokové sazby u vkladů i úvěrů.

Díky službám privátního bankovníctví tak může klient dosáhnout výrazně vyššího zhodnocení svého majetku, než kdyby investoval sám. Hlavní roli zde hraje především poskytování poradenství ze strany privátního bankéře, privátní bankéř by měl sám vyhledávat nejvhodnější investiční produkty vzhledem ke klientově situaci. Pro klienta je to také velká úspora času, získávání informací a vyhledávání nejvhodnějších investičních příležitostí na trhu je velmi časově náročné. Jak již bylo řečeno, veškerá spolupráce je však podmíněna vzájemnou důvěrou mezi bankéřem a klientem.

6 Závěr

Služby privátního bankovníctví představují vysoce individuální a komplexní služby v oblasti správy a ochrany finančních aktiv klienta, se zachováním naprosté diskrétnosti.

Cílem diplomové práce bylo zhodnocení finančních přínosů služeb privátního bankovníctví, které bylo provedeno na základě finanční analýzy privátní banky a univerzální banky. Z pohledu klienta byly zhodnoceny služby privátního bankovníctví na základě provedeného mystery shoppingu.

Druhá kapitola diplomové práce obsahuje základní teoretická východiska v oblasti fungování bank a bankovního systému, bankovních produktů, jsou zde uvedeny základní principy privátního bankovníctví, možnosti investování a charakteristika investičních produktů.

Třetí kapitola obsahuje historii privátního bankovníctví a jeho fungování v České republice. Je uveden přehled bank, které poskytují služby privátního bankovníctví na českém trhu spolu s charakteristikou hlavních nabízených produktů v této oblasti. Dále jsou představeny zahraniční privátní banky, které působí na českém trhu.

Zahraniční privátní banky se liší především dlouholetou historií své působnosti. V České republice byl vývoj privátního bankovníctví zastaven politickým a ekonomickým děním po roce 1948. Privátní bankovníctví se začalo opět rozvíjet v 90. letech 20. století, kdy došlo k obnovení tržního hospodářství. Zatímco v České republice poskytují služby privátního bankovníctví většinou univerzální banky, které mají pro tento segment vyčleněné speciální oddělení, v zahraničí jsou zřizovány specializované privátní banky, které se zaměřují pouze na správu majetku movitých klientů. Pro využívání těchto nadstandardních služeb je obvykle stanoven minimální objem finančních prostředků, v České republice se tato hranice pohybuje okolo 10 milionů Kč, u zahraničních privátních bank je tato hranice několikanásobně vyšší.

Čtvrtá kapitola obsahuje metodologii finanční analýzy banky, je provedena finanční analýza vybraných bank, je popsán a zhodnocen průběh mystery shoppingu u vybraných bank.

V páté kapitole je uvedeno shrnutí a zhodnocení dosažených výsledků a jsou uvedeny přínosy služeb privátního bankovníctví z pohledu banky i klienta.

V rámci hodnocení z pohledu banky byla provedena finanční analýza jednak univerzální banky Raiffeisenbank, a. s., která služby privátního bankovníctví poskytuje v rámci komplexnosti poskytovaných služeb a dále čistě privátní banky Sal Oppenheim jr.

& Cie (Rakousko) AG, která se orientuje pouze na poskytování služeb privátního bankovníctví a působí na českém trhu. Vypočtené hodnoty jednotlivých ukazatelů byly porovnány a vyhodnoceny. Bylo zjištěno, že banky se liší především strukturou bilance. Univerzální banka má výrazně vyšší podíl úvěrů a pohledávek ke klientům k celkovým aktivům než privátní banka. Ta má naproti tomu vyšší podíl závazků ke klientům na celkových aktivech. U privátních bank ukládají prostředky movití klienti. Privátní banka má také daleko větší podíl likvidních aktiv ke krátkodobým závazkům. Dále byla zjištěna vyšší rentabilita vlastního kapitálu i aktiv u privátní banky. Banka Sal Oppenheim má podstatně menší počet zaměstnanců než banka Raiffeisenbank, a. s. I přes výrazně vyšší náklady připadající na jednoho zaměstnance je schopna generovat více než dvojnásobnou výši čistého zisku připadajícího na jednoho bankovního zaměstnance. I pokud má privátní banka menší počet klientů, než univerzální banka, je schopna generovat vyšší zisky. Klienti privátního bankovníctví svěřují bance několikanásobně vyšší objemy peněžních prostředků. Jedná se obvykle o dlouhodobou spolupráci, což je pro banku velmi výhodné. U majetných klientů je také menší riziko neplnění závazků vůči bance. Základem úspěchu je vysoká odbornost a profesionalita privátního bankéře, stejně jako bohatá historie banky a zkušenosti v této oblasti.

Z pohledu klienta byly hodnoceny služby privátního bankovníctví metodou mystery shoppingu, a to u České spořitelny, a. s., Československé obchodní banky, a. s. a Komerční banky, a. s. Kvalita služeb byla hodnocena ze čtyř hlavních pohledů – kvalita komunikace s bankou, průběh osobního jednání, dále byly vyhodnoceny předložené materiály a kvalita předloženého návrhu. Z nabízených produktů byly vybrány a doporučeny nejvhodnější produkty, vzhledem k předem stanovenému profilu klienta.

Provedeným mystery shoppingem byla zjištěna řada nedostatků při poskytování služeb privátního bankovníctví. Za nejzávažnější nedostatek bylo označeno nezajištění diskrétnosti při jednání v Komerční bance, a. s. Rovněž bylo zaznamenáno nevhodné chování privátního bankéře u Československé obchodní banky, a. s. a neposkytnutí dostatečných informací o nabízených produktech i budoucí spolupráci. Nej kvalitnější návrh z hlediska nabídky produktů, srozumitelnosti a vhodnosti vzhledem ke klientově profilu byl zpracován Českou spořitelnou, a. s. přestože návrh obsahoval velký počet gramatických chyb. U služeb privátního bankovníctví vždy velmi záleží na individuálních preferencích a očekávání klienta. Nebylo tedy možné jednoznačně určit pořadí bank s nejlépe poskytovanými službami. Porovnatelnost kvality služeb u jednotlivých bank je

však zajištěna naprosto shodnou metodologií, která byla u mystery shoppingu použita a rovněž shodnými parametry, které byly při hodnocení posuzovány.

I přes zjištěné nedostatky nabízí služby privátního bankovníctví pro klienta řadu výhod, především pokud jde o klienta s malými zkušenostmi s investováním a správou majetku. Hlavní výhodou je poskytnutí individuálního finančního poradenství ze strany privátního bankéře. Klient má přístup k nadstandardním bankovním produktům, které jsou určeny pouze vybraným klientům. Vzhledem k tomu, že veškeré investiční aktivity zprostředkovává privátní bankéř, který rovněž vyhledává nejvhodnější investiční produkty na trhu, klientovi to přináší výraznou úsporu času. Díky službám privátního bankovníctví tak může klient dosáhnout výrazně vyššího zhodnocení svého majetku, především z dlouhodobého hlediska.

Seznam použité literatury

a) Knižní publikace

DVOŘÁK, P. Bankovnínictví. 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1998. 338 s. ISBN 80-7079-585-9.

HEFFERNAN, S. Modern banking. 3rd printing, London: John Wiley & Sons Inc., 2006. 716 s. ISBN 978-0-470-09500-3.

KALABIS, Z. Bankovní služby v praxi. 1. vyd. Brno: Computer Press, a.s., 2005. 148 s. ISBN 80-251-0882-1.

KAŠPAROVSKÁ, V. Řízení obchodních bank, 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006. 339 s. ISBN 80-7179-381-7.

REVENDA, Z. Peněžní ekonomie a bankovnínictví. 4. vyd. Praha: Management Press, 2005. 627 s. ISBN 80-7261-132-1.

PÁNEK, D. Bankovní služby. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2001. 70 s. ISBN 80-210-2691-X.

PETRJÁNOŠOVÁ, B. Bankovnínictví II, Masarykova univerzita v Brně, 2000. 167 s. ISBN 80-210-2503-4.

PETRJÁNOŠOVÁ, B. Bankovní management, Masarykova univerzita v Brně, 2005. 146 s. ISBN 80-210-1471-7.

ZIEGLER, K., ŽALMAN, L. Finanční řízení bank, 1. vyd. Praha: Bankovní institut, 1997. 341 s. ISBN 80-902243-1-8.

b) Elektronické publikace

Budoucí výnos [online]. 2009 [cit. 2009-04-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.finance.cz/kapitalovy-trh/informace/investovani/vynosnost/>>.

Bankovní rizika a základní principy jejich řízení [online]. 2009 [cit. 2009-04-01]. Dostupný z WWW: <http://www.ceed.cz/bankovnictvi/718bankovni_rizika_a_zakladni_principy_jejich_rizeni.htm>.

CitiGold: Bankovní služby pro nejnáročnější [online]. 2008 [cit. 2009-04-03]. Dostupný z WWW: <<http://www.citibank.cz/czech/consumer-banking/czech/citigold/index.htm>>.

Constantia Privatbank Aktiengesellschaft [online]. 2009 [cit. 2009-04-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.constantia.at/>>.

ČSOB Private Banking [online]. [cit. 2009-04-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.csob.cz/bankcz/cz/pb>>.

Do banky zvláštním vchodem [online]. 2007 [cit. 2009-03-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.bankovnipoplatky.com/do-banky-zvlastnim-vchodem-2805.html>>.

Erste private banking [online]. 2009 [cit. 2009-04-06]. Dostupný z WWW: <http://www.csas.cz/banka/content/inet/internet/cs/PRODUCT_CS_PIO1_041484.XML>.

Informace o rizicích spojených s investováním do investičních nástrojů a metodách jejich snižování [online]. [cit. 2009-04-03]. Dostupné z WWW: <<http://www.rb.cz/attachements/infopovinnost/mifid/uplnepouceniiorizicichrbverzeii.pdf>>.

Investiční začátky [online]. 2009 [cit. 2009-04-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.finance.cz/kapitalovy-trh/informace/investovani/uvod/>>.

Investorský magazín o privátním bankovníctví [online]. 2007-11-27 [cit. 2009-04-05]. Dostupný z WWW: <<http://www.ct24.cz/vysilani/2007/11/24/10116288731-207411058240047-13:33-investorsky-magazin/4/>>.

J&T banka: Privátní bankovníctví [online]. 2009 [cit. 2009-04-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.jtbank.cz/cs/privatni-bankovnictvi.html>>.

Klasický přístup členění bankovních produktů [online]. 2009 [cit. 2009-03-25]. Dostupný z WWW: <http://www.ceed.cz/bankovnictvi/706klasicky_pristup_cleneni_bankovnich_produkту%20.htm>.

LBBW: Privátní bankovníctví [online]. [cit. 2009-04-06]. Dostupný z WWW: <http://www.lbbw.cz/cs/produkty_sluzby/privatni-bankovnictvi/index.shtml>.

Lombard Odier: Clients Privés [online]. 2009 [cit. 2009-04-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.lombardodier.com/fr/Clients-prives/Clients-prives.html>>.

ONDROVÁ, Elena. Nadstandardní péče – privátní bankovníctví KB [online]. 2008 [cit. 2009-03-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.finance.cz/zpravy/finance/150703-nadstandardni-pece-privatni-bankovnictvi-kb/>>.

Právní a regulační rámec investování v ČR [online]. 2007 [cit. 2009-04-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=388>>.

Postoj k riziku [online]. [cit. 2009-04-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.finance.cz/kapitalovy-trh/informace/investovani/rizikovost/>>.

Private banking: Exkluzivní služby pro náročné [online]. 2008 [cit. 2009-04-06]. Dostupný z WWW: <<https://www.commerzbank.cz/cz/privatebanking/uvod2.htm>>.

Privátní bankovníctví - bohatí Češi víc důvěřují domácím bankám [online]. 2006 [cit. 2009-03-26]. Dostupný z WWW: <http://ihned.cz/c3-17599790-000000_d-bohati-cesi-vic-duveruji-mistnim-bankam>.

Privátní bankovníctví a jeho možnosti [online]. 2006 [cit. 2009-03-20]. Dostupný z WWW: <http://finweb.ihned.cz/c3-18422430-P02110_d-privatni-bankovnictvi-a-jeho-moznosti>.

Privátní bankovníctví KB [online]. 2006 [cit. 2009-04-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.kb.cz/cs/pb/introduction/index.shtml>>.

Private Client Services [online]. 2008 [cit. 2009-04-03]. Dostupný z WWW: <<http://www.nmrothschild.gg/clientservices/>>.

PROUZA, Tomáš. Private Banking – služba nejen pro vyvolené [online]. 2003 [cit. 2009-03-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.penize.cz/16288-private-banking-sluzba-nejen-pro-vyvolene>>.

Raiffeisenbank: Privátní bankovníctví [online]. 2008 [cit. 2009-04-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.rb.cz/osobni-finance/nadstandardni-sluzby/privatni-bankovnictvi/>>.

RUML, Michal. Když bankovní klient nehledí na peníze [online]. 2008 [cit. 2009-03-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.finance.cz/zpravy/finance/151213/>>.

Sal Oppenheim [online]. 2009 [cit. 2009-04-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.oppenheim.cz/atcs/index.htm>>.

Typy otevřených podílových fondů [online]. [cit. 2009-04-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.mesec.cz/texty/typy-otevrenych-podilovych-fondu>>.

Tři základní typy investorů [online]. [cit. 2009-04-08]. Dostupný z WWW: <http://www.px.cz/Page.aspx?page=jaki_strategie_skupiny>.

UniCredit Bank: Private Banking – jsme tu pro Vás [online]. [cit. 2009-04-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.unicreditbank.cz/cz/private-banking/jsme-tu-pro-vas.html>>.

Úvod do mystery shoppingu [online]. [cit. 2009-04-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.mystery-shopping.cz/>>.

Volksbank Private Banking [online]. 2005 [cit. 2009-04-06]. Dostupný z WWW: <http://www.volksbank.cz/vb/jnp/cz/obcane/private_banking/index.html>.

Výroční zpráva Raiffeisenbank, a. s. 2007 [online]. [cit. 2009-04-16]. Dostupný z WWW: <<http://www.rb.cz/attachements/pdf/o-bance/vyrocní-zpravy/3045.pdf>>.

Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách [online]. 2009 [cit. 2009-04-10]. Dostupný z WWW: <<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/banky/>>.

Zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování [online]. 2009 [cit. 2009-04-10]. Dostupný z WWW: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/kolektivni_investovani/>.

Zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu [online]. 2009 [cit. 2009-04-10]. Dostupný z WWW: <<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/podnikani-na-kapitalovem-trhu/>>.

ZÁMEČNÍK, Petr. Švýcarská banka: záruka diskrétnosti [online]. 2006 [cit. 2009-04-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.mesec.cz/clanky/svycarska-banka-zaruka-diskretnosti/>>.

Seznam zkratek

| | |
|---------------|---|
| AR | Absolute return |
| ČNB | Česká národní banka |
| ČSOB | Československá obchodní banka, a. s. |
| ETF | Exchange traded funds |
| EU | Evropská unie |
| HDP | Hrubý domácí produkt |
| K | Ukazatel kvality bankovních aktiv |
| KB | Komerční banka, a. s. |
| L_b | Ukazatel běžné likvidity |
| L_o | Ukazatel okamžité likvidity |
| M | Ukazatel mzdových nákladů na zaměstnance |
| MiFID | Směrnice EU č. 2004/39/ES, o trzích s finančními nástroji z 21. 4. 2004 |
| MPSV | Ministerstvo práce a sociálních věcí |
| NI | Ukazatel nákladové intenzity |
| OSN | Organizace spojených národů |
| P_a | Objem aktiv na bankovního zaměstnance |
| P_c | Ukazatel celkové produktivity |
| $P_{\dot{u}}$ | Objem úvěrů na bankovního zaměstnance |
| ROA | Rentabilita aktiv |
| ROE | Rentabilita vlastního kapitálu |
| $S_{\dot{u}}$ | Podíl úvěrových pohledávek na celkových aktivech |
| S_z | Podíl závazků k nebankovním klientům na celkových pasivech |
| t | Čas |
| U_t | Hodnota ukazatele v čase t |
| U_{t-1} | Hodnota ukazatele v předcházejícím období |
| Z | Meziroční změna |

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou (bakalářskou) práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou (bakalářskou) práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že jeden výtisk diplomové (bakalářské) práce bude uložen v Ústřední knihovně VŠB-TUO k prezenčnímu nahlédnutí a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové (bakalářské) práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové (bakalářské) práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou (bakalářskou) práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 30. dubna 2009

.....
Bc. Martina Lacinová

Adresa trvalého pobytu studenta:
Antošovická 64, 711 00 Ostrava - Antošovice

Seznam příloh

| | |
|------------|---|
| Příloha 1 | Charakteristika bank poskytujících služby privátního bankovníctví v České republice |
| Příloha 2 | Vstup zahraničních privátních bank na český trh |
| Příloha 3 | Finanční výkazy Raiffeisenbank, a. s. |
| Příloha 4 | Finanční výkazy Sal Oppenheim jr. & Cie (Rakousko) AG |
| Příloha 5 | Ukázka jednoho listu z prezentace nabídky služeb Erste Private Banking |
| Příloha 6 | Akciový prémiový vklad AKC 51 |
| Příloha 7 | Měnový prémiový vklad Březen/09 |
| Příloha 8 | Podřízený dluhopis |
| Příloha 9 | Portfolia AR |
| Příloha 10 | Partnerské společnosti České spořitelny, a. s. |
| Příloha 11 | Produkty a služby ČSOB Private Banking |
| Příloha 12 | ČSOB Privátní konto |
| Příloha 13 | ČSOB Individuální portfolio |
| Příloha 14 | Pojišťovací produkty ČSOB, a. s. |
| Příloha 15 | Patria Direct a Patria Plus |
| Příloha 16 | Commodity & Energy Note |
| Příloha 17 | WISE L/S US Note |
| Příloha 18 | TOP nabídka Komerční banky, a. s. |
| Příloha 19 | Srovnání výsledků finanční analýzy u vybraných bank |
| Příloha 20 | Hodnocení kvality služeb Erste Private Banking |
| Příloha 21 | Hodnocení kvality služeb ČSOB Private Banking |
| Příloha 22 | Hodnocení kvality služeb KB Private Banking |